



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDOCAL



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
RE P Ú B L I C A D O M I N I
~~C A N A~~



Enero-diciembre 2020

Memoria Institucional del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) 2020

Lorenzo D. Ramírez, Director General

Compilación y elaboración:

Raeli Herrera, Analista Planificación y Desarrollo

Revisión:

Mildred Peralta, Directora de Planificación y Desarrollo

Colaboradores:

Directores de Áreas
Encargados Departamentales
Analistas y Auxiliares
Secretarías de las áreas

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

C/ Oloff Palmer esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo,
Santo Domingo, Distrito Nacional,
República Dominicana,
<http://www.indocal.gob.do/>

Impreso en Santo Domingo, República Dominicana

TABLA DE CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	01
Información Institucional	04
Misión y Visión	08
Política de Calidad y Valores	12
Objetivos Estratégicos	18
Base Legal Institucional	20
Resultados de la Gestión del Año 2020	28
Metas Institucionales	40
Dirección de Normalización	01
Departamento de Normas de Alimentos y Salud	04
Departamento de Ingeniería y Ciencias	08
Departamento de Normas de Servicios	12
Departamento de Orientación y Divulgación de Normas	52
Dirección de Metrología	18
Departamento de Metrología Legal	20
Departamento de Metrología Industrial	28
Dirección de Evaluación de la Conformidad	40
Departamento de Certificación de Productos (DCP)	41
Departamento de Certificación de Sistemas de Gestión (DCS)	42
Departamento de Certificación de Personas (DPE)	43
Departamento de Inspección (DIN)	44
Red de Metrología Química y Ensayos (RMQE)	45

Departamento Jurídico	98
Departamento de Comunicaciones	105
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	115
Reglamentación Técnica	129
Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	137
Departamento de Calidad en la Gestión	
145	
Departamento de Cooperación Internacional	161
Perspectiva Estratégica	182
Membrecías Internacionales del INDOCAL	184
Perspectiva Operativa	189
Plan Anual de Compras y Contrataciones	190
Gestión Interna	192
Dirección Administrativa y Financiera	194
Carta Compromiso al Ciudadano	194
Gestión Presupuestaria	197
Departamento de Servicios Generales	204
Sección de Almacén y Suministro	206
Sección de Correspondencia y Archivo	211
División de Transportación	213
Departamento de Servicio al Cliente	214
Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones	219
Departamento de Recursos Humanos	222
Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)	223
Planificación de Recursos Humanos	225

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el año 2020, INDOCAL ha hecho grandes esfuerzos para el progreso y mejora del fortalecimiento institucional con fines de ser más eficiente en los procesos relacionados con su competencia, en la implementación del Sistema Dominicano para la Calidad y apoyo continuo a la infraestructura de la Calidad en el país, a pesar de que la pandemia del COVID-19 afectara a todo el territorio nacional y nuestros servicios.

En materia de Normalización Técnica, la República Dominicana a través del INDOCAL cuenta a la fecha con un total de 900 Normas, siendo 814 Normas Dominicanas NORDOM, 86 adopciones internacionales de normas y 18 Reglamentos Técnicos siendo 14 Reglamentos Técnicos Dominicanos (RTD) y 4 Reglamentos Técnicos Metrológicos (RTM). En otro orden, contamos actualmente con 68 Comités Técnicos Nacionales (CTN) para normas de alimentos, ingenierías y ciencias, salud, y servicios, además de que el país está representado en 21 subcomités internacionales y regionales activos en temas importantes como son gestión de calidad, turismo y servicios, cacao, alimentos, plásticos, tabaco, eficiencia energética y energía renovables entre otros.

A pesar de que en marzo 2020 el país entró en un estado de emergencia por el COVID-19, el INDOCAL continuó sus operaciones de normalización y los comités técnicos pudieron sostener sus reuniones a través de diversas plataformas virtuales, que permitieron así la continuidad de los trabajos normativos con las partes interesadas que requieren tiempo de discusión, análisis y elaboración de las normativas.

En materia de Normalización Internacional, la República Dominicana, a través del INDOCAL cumple su cuarto (4to) año de lograr la membresía plena en la International Organization for Standardization (ISO), donde ha participado activamente con voz y



voto pleno en las actividades de coordinación, elaboración de normas internacionales y votaciones de asambleas para el desarrollo y modernización de los estándares tradicionales permitiendo al país abrirse a un sistema de normalización internacional. Además, nos mantenemos siendo miembros activos de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), miembros afiliados de la Comisión Internacional de Electrotecnia (IEC) y tenemos un Comité Técnico Nacional por cada comité activo del Codex Alimentarius.

En el ámbito de la Dirección de Metrología, a través del Departamento de Metrología Legal, se verificaron 2,579 metros dispensadores de gas licuado de petróleo (GLP) de los cuales 2,491 fueron aprobados, 8 fueron rechazados y 80 de estos estaban fuera de servicio. Estas verificaciones reflejan poca diferencia (241 dispensadores menos) en relación al año pasado 2019 y tomando en cuenta la circunstancia de emergencia del país durante el mismo, los trabajos no detuvieron su ritmo, sino que se buscaron alternativas y medidas protocolares para el logro de las metas. Por otro lado, se verificaron 2,991 balanzas metrológicas de las cuales 2,267 fueron aprobadas y sólo 24 fueron rechazadas. Por último, en cuanto a los surtidores de combustibles líquidos, fueron verificados 13,312 surtidores de los cuales 13,210 fueron aprobados, 9 surtidores rechazados y 93 surtidores fuera de servicio. Nuestra meta en el 2021, es continuar elevando nuestras verificaciones a más de 20 mil surtidores de combustibles líquidos y más de 10 mil balanzas en todo el territorio nacional.

En el ámbito de la Metrología Industrial y Científica, nuestros laboratorios brindan los servicios de calibración de sistemas de medición en energía eléctrica, pesas, patrones de volumen, termómetro de resistencia de platino, termómetros de indicación digital, termómetros líquidos en vidrio, así como las aprobaciones de modelos para las importaciones de estos instrumentos. Durante este año 2020, el Laboratorio de Masa y Volumen realizó 193 calibraciones, donde 47 de ellas son patrones de volumen, 112 son de pesas, 33 son modelos de balanzas y 1 es calibración de balanza.



Cabe destacar que, mediante el proyecto del "Onceavo Fondo Europeo de Desarrollo (11vo FED)", en el que participan República Dominicana, Panamá y varias naciones del Caribe, el laboratorio ha hecho un levantamiento de los aportes que puede realizar a la región en materia de medición de la energía.

En materia de Evaluación de la Conformidad, se logró el mantenimiento de las acreditaciones ISO/IEC 17065, ISO /IEC 17021-1 y la certificación de sistemas de gestión con el Ente Mexicano de Acreditación (EMA) y ISO/IEC 17020 para organismos que realizan inspección, además de que estamos implementando la Norma ISO/IEC 17024 de Certificación de Personas con miras a lograr la acreditación en el año 2021. El Departamento de Certificación de Productos, realizó en este año 110 certificaciones de conformidad de las cuales 34 empresas fueron para el sello de calidad, 47 empresas para Certificación Buenas Prácticas de Higiene (BPH), 19 empresas Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), 2 certificaciones de lote y 8 certificaciones de muestras. Todos los servicios de evaluación de la conformidad continuaron a pesar de la pandemia del COVID-19. A través de la Red de Metrología Química y Ensayo (RMQE) se consolidó la página web de la RMQE y del motor de búsqueda de los servicios analíticos de los laboratorios, se acompañó a los laboratorios para su incorporación plena a la RMQE, se coordinó el plan de capacitación de los miembros de la RMQE, con el equipo técnico del Programa para el Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las MIPYMES del MICM, se creó la base de datos de la RMQE, se incorporó a la red al equipo coordinador de la Red de Laboratorios para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (SSAN) y por último, se realizó los ajustes en la planificación de la RMQE, debido a la situación creada por la COVID - 19, tanto a nivel nacional como internacional.

Como parte del apoyo y continuidad en este 2020, sigue en pie el "Proyecto Triangular Infraestructura de la calidad para energías renovables y eficiencia energética", conformado por el PTB instituto de metrología de Alemania, ODAC, el Ministerio de



Energía y Minas MEM, la Comisión Nacional de Energía CNE, la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo AMEXCID, la agencia de cooperación Alemana GIZ y el Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL, y del cual en el primer trimestre del año recibimos la visita Dr. Clemens Sanetra, Coordinador General del Proyecto por parte del PTB en seguimiento al plan del trabajo, para conocer los resultados de capacitaciones recibida por técnicos del Laboratorio de Mediciones Eléctricas del INDOCAL y retroalimentar de las actividades de normalización en las que están involucrados el INDOCAL y ASOFER, además de que INDOCAL recibió de manera exitosa la donación de 4 equipos para los laboratorios de Metrología del INDOCAL que incluyeron 2 Dataloggers, 1 Shunts de corriente, y 1 Fuente DC programable.

Al mismo tiempo, INDOCAL través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha dirigido sus esfuerzos al fortalecimiento y seguimiento continuo de los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), logrando obtener una puntuación ponderada de 91.35% anual, posicionándonos en una fase verde con miras a mejorar las operaciones y servicios, y enfocados en la mejora continua de los 7 sistemas que la institución reporta trimestralmente como son SISMAP con 72% amarillo, ITICge con 96% verde, NOBACI con 77% amarillo, Ley 200-04 con 100% verde, Índice de Gestión Presupuestaria con 88% verde, Índice de Compras y Contrataciones con 100% verde y Transparencia con 99% verde. Cabe destacar que luego de iniciada la gestión del cambio, el sistema NOBACI será reiniciado desde cero a partir del 2021, por lo cual dicho indicador a noviembre 2020, no presenta estadísticas.

Este 2020, en la gestión de programas, proyectos y convenios nacionales e internacionales, INDOCAL realizó 2 convenios siendo 1 a nivel nacional y 1 a nivel internacional. Estos son: acuerdo de colaboración con el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) para coordinar esfuerzos conjuntos en la colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambos organismos. Estos esfuerzos están apoyados en la Certificación NORTIC A4 que



INDOCAL recibió de la OPTIC para la interoperabilidad entre instituciones del Estado y Convenio de Colaboración con el Instituto Nacional de Calidad de la República del Perú (INACAL) para fortalecer los lazos de cooperación, intercambio de conocimientos y coordinación de iniciativas conjuntas que contribuyan al desarrollo de la infraestructura de la calidad entre ambas naciones. Para el 2021, el INDOCAL ya está trabajando en los borradores de los acuerdos y convenios con importantes organismos como son: Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), Universidad Central del Este (UCE), Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), Laboratorio Veterinario Central (LAVECEN), Organismo Dominicano para la Calidad (ODAC), Instituto de Formación Técnica y Profesional (INFOTEP), Asociación de Industrias Purificadoras de Agua de la Región del Cibao (AIPARC), Comedores Económicos del Estado (CEED), Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (ONPECO), IIBI, PRO INDUSTRIA, ITLA, INDOTEL, PRO DOMINCANA, entre otros.

En cuanto al Programa Indicativo Regional 11^º Fondo Europeo de Desarrollo (FED), en el marco del Acuerdo de Asociación Económica (EPA). Componente de Barreras Técnicas al Comercio (11th EDF Programme TBT Component) participamos del Comité Técnico de Supervisión (TOC) celebrada en Barbados, también en la reunión del Comité técnico de vigilancia, se trabajó en la preparación del plan anual de actividades del proyecto, se seleccionó 2 participantes para el taller de formación en la metodología CALIDENA, los cuales fueron debidamente notificados y participaron en la referida capacitación llevada a cabo en el segundo semestre del año; se colaboró y realizó la presentación al nuevo Director General del INDOCAL las actividades ejecutadas y por ejecutar en el marco del referido programa y se inició la preparación de la primera etapa de la implementación de CALIDENA para la cadena del coco. Además, se coordinó una reunión internacional todos los actores del programa para determinar el establecimiento de la metodología de CALIDENA, se crearon las encuestas para la recopilación de la información de los distintos eslabones de la cadena y partes interesadas de la Infraestructura de la Calidad (IC) y se realizaron reuniones con el eslabón de transformación, con los intermediarios recolectores de



coco y con algunas de las instituciones de la IC. Finalmente, se realizó el seminario denominado "Infraestructura de la Calidad para un desarrollo sostenible y un país más competitivo" el cual consistió durante dos días cuatro sesiones de seminarios; una para los comunicadores con el propósito de dar a conocer el rol de la institución, el segundo grupo con los académicos, para crear sinergia en el desarrollo de las capacidades que sustenten la infraestructura de la calidad en el país, el tercer grupo el sector gubernamental con la finalidad de que los nuevos incumbentes conozcan cómo pueden auxiliarse del INDOCAL ante la creación de las reglamentaciones técnicas y la evaluación de la conformidad de un tercero imparcial y por último grupo el empresariado nacional a forma de hacernos aliados en la búsqueda de la creación de normas que ayuden a romper las barreras del comercio local e internacional. En cuanto al trabajo técnico con el Programa Binacional Haití-República Dominicana, componente comercio, bajo el 11º Fondo Europeo de Desarrollo, se coordinó el taller virtual "Cómo hacer Negocio en DR", organizado por Caribbean Export y FEDOCAMARAS y el INDOCAL a través de su experto técnico participó como exponente con el tema "Las normas de calidad para las exportaciones en DR". Se trabajó en el estudio junto a Caribbean Export y el BHN, para la selección de la empresa encargada de desarrollar una plataforma de comunicación entre BHN e INDOCAL, participamos en el comité de evaluación donde se revisaron las diferentes propuestas quedando seleccionado para dicha consultoría la empresa Business Bridges, coordinamos un Taller Virtual sobre Metrología, impartido por técnicos de este INDOCAL a los colaboradores del BHN, sobre la instalación y puesta en funcionamiento de un reloj atómico de rubidio disciplinado por GPS y las áreas de normalización de ambas instituciones intercambiaron experiencia en el papel de las Oficinas de Normalización en la lucha contra el COVID-19.

Información Institucional

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, es la institución con la autoridad



técnica y legal, otorgada por la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR), para garantizar el derecho a la ciudadanía de disponer de bienes y servicios con calidad, articulando acciones e implementando iniciativas, orientadas a la aplicación de controles reglamentarios efectivos a través de los procesos de Normalización, Evaluación de la conformidad, Certificación de Calidad y la Metrología.

El INDOCAL tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad establecidos por los mercados internacionales a través de la ratificación de los acuerdos y tratados internacionales, sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), y las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias.

El INDOCAL, es un componente estructural fundamental del Consejo Dominicano para la Calidad, CODOCA; adscrita al Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM), descentralizada, de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera, técnica y operativa, con sede central en la ciudad de Santo Domingo y competencia a nivel nacional.

En la Ley 166-12, el INDOCAL funge como miembro permanente del CODOCA y está integrado por los siguientes órganos administrativos:

1. Una Dirección General como órgano de dirección;
2. Una Dirección Técnica de Normalización;
3. Una Dirección Técnica de Metrología;
4. Una Dirección Técnica de Evaluación de la Conformidad

La Dirección General del INDOCAL tendrá bajo su responsabilidad:

1. La gestión, coordinación y ejecución de todos los programas operativos, iniciativas, proyectos y resoluciones del CODOCA, relativos al área de su competencia;



2. La gestión y la difusión de todas las actividades e iniciativas institucionales relacionadas con sus competencias en materia de normalización, metrología, evaluación de la conformidad y formación de recursos humanos;

3. La difusión y el reconocimiento nacional e internacional de los servicios técnicos ofrecidos por el INDOCAL;

4. Otras que puedan ser establecidas mediante Reglamento.

2.1. Misión y Visión

El INDOCAL ha definido su misión, como parte de la declaración de la Dirección, la cual se enmarca en las funciones y responsabilidades dadas por la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

La Misión actual del INDOCAL es:

“Desarrollar la normalización, la metrología y los servicios de evaluación de la conformidad, apoyados en las buenas prácticas internacionales, con un personal cada vez más capacitado, para lograr la competitividad productiva y el bienestar de toda la ciudadanía dominicana”.

Visión:

“Ser la Institución Nacional de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad con competencia y reconocimiento internacional, implantando una cultura organizacional centrada en principios y valores, el desarrollo del talento humano y un sistema de gestión de clase mundial.”

Política de Calidad y Valores

El INDOCAL ha definido su política de Calidad enmarcado en los siguientes compromisos:



La implementación de una cultura de calidad en el país, la satisfacción del cliente y toda la ciudadanía, a través de los servicios de normalización, metrología y evaluación de la conformidad.

El cumplimiento de los requerimientos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y;

El mejoramiento y fortalecimiento continuo de la institución y la infraestructura de calidad en el país.

El desarrollo y realización de las responsabilidades asignadas se realizan dentro del marco de los siguientes valores institucionales:

Integridad: (Honestidad y Responsabilidad): como norma de conducta personal y profesional para responder con equidad e imparcialidad las demandas y exigencias del mercado.

Compromiso: nuestros esfuerzos se orientan al respeto del derecho constitucional de los dominicanos de disfrutar y recibir bienes y servicios de calidad.

Imparcialidad: criterio de justicia que el personal sostiene para que las decisiones sean tomadas atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas. Ese criterio se aplica de forma homogénea.

Transparencia: en el uso de los recursos financieros y materiales, en las decisiones institucionales y en las acciones que definen el ejercicio de nuestras competencias legales

Trabajo en Equipo: ser efectivos trabajando juntos, coordinando y planificando las iniciativas individuales con las de los demás, siendo receptivos y constructivos ante los señalamientos críticos.

La Misión, Visión y Valores Institucionales del INDOCAL fueron formalizados, como parte de la declaración de la dirección, en marzo del 2007. Esta filosofía institucional ha sido revisada cada año y adecuada a las estrategias, las necesidades de las partes interesadas y los cambios en el marco legal aplicable.



Objetivos Estratégicos

El INDOCAL ha definido temas estratégicos, los cuales reúnen los objetivos a través de los cuales se podrá verificar los logros de manera imparcial, y al mismo tiempo se convierten en impulsores para el logro de dichos objetivos.

Estos temas son: Transparencia, Excelencia Operacional y Sostenibilidad. Los mismos, tocan de manera transversal todos los objetivos, iniciativas e indicadores estratégicos de la institución, y sirven de impulsores para la ejecución y el seguimiento a los resultados.

Nuestros objetivos estratégicos definidos están alineados en los Ejes Estratégicos, los cuales fueron establecidos partiendo del análisis de la situación actual, de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de los retos identificados en diversos análisis FODA.

Ejes y Objetivos Estratégicos:

1er Eje: Desarrollo de las capacidades técnicas y tecnológicas del INDOCAL.

Este eje procura el desarrollo de los procesos técnicos y tecnológicos necesarios para cubrir las demandas y necesidades actuales y futuras, relativas: a Normas y Reglamentos Técnicos, servicios de Evaluación de la Conformidad y Metrología Legal de manera eficaz.

Objetivos Estratégicos Eje 1:

1.1 Gestionar el reconocimiento internacional de las actividades de metrología legal e industrial del INDOCAL y de evaluación de la conformidad para la generación



de confianza en la sociedad dominicana.

1.2 Diseñar y aumentar las capacidades y eficientizar los procesos para la mejora sostenible de la gestión.

1.3 Fortalecer las capacidades y la infraestructura de los servicios del INDOCAL a nivel Nacional.

2do Eje: Eficiencia tecnológica

Este eje procura aumentar los niveles de calidad a través del uso eficiente de la tecnología para la mejora de los productos y servicios ofrecidos, aumentando los niveles de competitividad nacional, obteniendo resultados acordes a los niveles internacionales exigidos.

Objetivos Estratégicos Eje 2:

2.1 Desarrollar y eficientizar el uso de las TIC's.

3er Eje: Sostenibilidad Financiera y Administración de los Riesgos.

Con este eje, procuramos una administración financiera efectiva, que garantice la sostenibilidad económica, procurando administrar los riesgos y ser socialmente responsable.

Objetivos Estratégicos Eje 3:

3.1 Mejora de la Gestión Financiera, responsabilidad social y medio ambiental.

3.2 Incrementar los recursos financieros para asegurar la auto sostenibilidad económica.

3.3 Gestionar con eficacia los Recursos y los Riesgos.

Base Legal Institucional



La aprobación de la Ley 166-12, la cual establece la creación del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) persigue tres propósitos fundamentales:

1. Definir, establecer y regular el Sistema Dominicano para la Calidad, "SIDOCAL", como la infraestructura nacional encargada de las actividades relacionadas directamente con el desarrollo y la demostración de la calidad, entre ellas la normalización, metrología, inspección y ensayo, certificación y acreditación, todas estructuradas de forma lógica y sujetas a una determinada jerarquía técnica y competencias institucionales;
2. La creación e integración del Consejo Dominicano para la Calidad, "CODOCA", entidad que ejercerá la máxima representación y coordinación del SIDOCAL;
3. Crear y organizar, de conformidad con las normas y directrices internacionales, las funciones técnicas del SIDOCAL en el marco de las competencias de dos instituciones: el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Organismo Dominicano para la Acreditación (ODAC).

La ley del SIDOCAL Sección I, en su artículo 38 nos refiere lo siguiente: en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR) se crea el Instituto Dominicano para la Calidad, en lo adelante "INDOCAL", como institución estatal adscrita al MICM y componente estructural fundamental del CODOCA, descentralizada, de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera, técnica y operativa, con sede central en la ciudad de Santo Domingo y competencia a nivel nacional, por lo que podrá establecer dependencias u oficinas dentro del territorio nacional.

Esto convierte legalmente al INDOCAL en la autoridad nacional responsable de la normalización y de la metrología científica, industrial y química, así como de las



operaciones técnicas propias de la metrología legal o reglamentaria. El INDOCAL en cumplimiento con dicha ley, ofrece todo tipo de apoyo a los ministerios en el proceso de elaboración de sus reglamentos técnicos, con la finalidad de elevar su calidad técnica y conformidad internacional para que los mismos respondan realmente a los objetivos legítimos del Estado y no generen obstáculos técnicos al comercio.

La ley establece que la Dirección General tendrá bajo su responsabilidad:

- a) La gestión, coordinación y ejecución de todos los programas operativos, iniciativas, proyectos y resoluciones del Consejo Directivo y de la Comisión Técnica;
- b) La gestión de todas las actividades e iniciativas institucionales relacionadas con sus competencias en materia de normalización, metrología, formación de recursos humanos, certificación de la calidad y otorgamiento de marcas de conformidad;
- c) Aseguramiento de la idoneidad y compatibilidad internacional del proceso ministerial de elaboración de reglamentos técnicos y de procedimientos de evaluación de la conformidad;
- d) La difusión y el reconocimiento nacional e internacional de los servicios técnicos ofrecidos por el Instituto;
- e) Otras que puedan ser establecidas mediante Reglamento.

En materia de normalización, las competencias técnicas del INDOCAL son las que siguen a continuación:

- a) Coordinar, planificar y organizar las actividades de elaboración, adopción,



armonización, aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las normas técnicas, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los Reglamentos Técnicos;

- b) Elaborar programas anuales de capacitación y entrenamiento en materia de normalización y certificación de la calidad, dirigidos a las empresas, al personal en funciones del sector público y a los consumidores y usuarios;
- c) Elaborar la Política Nacional de Normalización y el Plan Nacional de Normalización;
- d) Representar al país en las actividades regionales e internacionales de normalización;
- e) Mantener activa su membresía en los organismos mundiales reconocidos de normalización;
- f) Cualquier otra función o competencia que guarde correspondencia con las normas, las directrices, los procedimientos, las guías y prácticas internacionales seguidos en la formulación y adopción de normas, cumpliendo de manera estricta con el Código de Buenas Prácticas para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas de la OMC, o cualquier otro documento similar que pudiera sustituirle.

El INDOCAL, a través de su Dirección de Normalización, es el organismo competente para representar al país en foros, seminarios, talleres, comités y subcomités técnicos, conferencias y asambleas a nivel nacional, regional y mundial.

En cuanto a reglamentación técnica, la ley 166-12 faculta al INDOCAL a participar, junto a los respectivos ministerios, en los comités técnicos dedicados a la



elaboración, adopción, adaptación o armonización de reglamentos técnicos, de modo tal que la emisión, oficialización y puesta en vigencia de los mismos permita la más efectiva y eficiente protección de la salud humana, animal y vegetal, del medio ambiente, de la seguridad ciudadana y de los demás bienes jurídicos tutelados, asegurando así el cumplimiento de los acuerdos internacionales sobre la materia y neutralizando cualquier iniciativa encaminada, explícita o implícitamente, a crear obstáculos innecesarios al comercio.

La participación del INDOCAL en los comités técnicos de reglamentación técnica debe garantizar que los mismos sean elaborados partiendo de información científica y técnica y tomando en cuenta las normas y reglamentos técnicos nacionales e internacionales, de tal modo que cumplan con las exigencias del sistema de comercio multilateral y respondan efectivamente a los objetivos legítimos del Estado.

La ley 166-12 en su artículo 56, dice que el INDOCAL fungirá como Autoridad Nacional de Notificación (NNA) en materia de OTC y, en calidad de tal, es la única entidad oficial responsable de la puesta en ejecución de los procedimientos de notificación de los reglamentos técnicos a las oficinas competentes de la OMC. Las funciones del INDOCAL en su calidad de NNA en materia de OTC se realizarán en estrecha coordinación y colaboración con las autoridades gubernamentales competentes y por vía del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana.

En cuanto a las funciones metrológicas de INDOCAL, la ley del SIDOCAL en la sección IV afirma que, el INDOCAL es la entidad responsable de la metrología científica, industrial y química, y de las operaciones técnicas relacionadas con la verificación y certificación de los instrumentos y los equipos que se utilizan para pesar o medir en todo el territorio nacional (metrología legal o reglamentaria).

En materia de metrología legal, corresponde al INDOCAL exclusivamente el control metrológico, es decir, el conjunto de actividades de la metrología legal que



contribuyen al aseguramiento de la confiabilidad de las mediciones en todo tipo de transacciones comerciales y en las áreas de salud pública, seguridad humana, protección ambiental, vigilancia y control de la contaminación y de recursos.

El control legal de los instrumentos de medición incluye la aprobación de modelos y la verificación, cuya finalidad es la de determinar si el error de los instrumentos de medición está dentro de los límites establecidos en los reglamentos y normas de referencia. Es también competencia del INDOCAL el peritaje metrológico que son todas las operaciones que tienen el propósito de examen y demostración a los fines, no exclusivos, de testificar ante la Ley la condición de los instrumentos y determinar sus propiedades metrológicas.

En lo que respecta a la metrología industrial, la tarea del INDOCAL reside en desarrollar y diseminar la exactitud de los patrones nacionales de medición del país, así como en la calibración de los instrumentos de medición. En este sentido, la Dirección de Metrología podrá permitir la actividad de laboratorios secundarios y terciarios de calibración privados, siempre que éstos demuestren su competencia técnica a través de acreditaciones y aseguren la trazabilidad de sus patrones secundarios o de trabajo a los patrones nacionales, bajo la custodia del INDOCAL.

En su artículo 66, la Ley 166 -12 enuncia las funciones metrológicas principales del INDOCAL que son:

- a) Fungir como Instituto Nacional de Metrología (INM), para República Dominicana;
- b) Establecer y promover el Sistema Legal de Unidades de Medida (SI) en el territorio nacional;
- c) En calidad de INM, el INDOCAL debe conservar el patrón nacional correspondiente a cada magnitud y asegurar la trazabilidad de los patrones



nacionales al SI, a través de calibraciones en institutos de metrología de mayor nivel e Inter comparaciones internacionales;

- d) Diseminar la trazabilidad de los patrones nacionales a los patrones secundarios, de trabajo y a los instrumentos de medición;
- f) Fungir como laboratorio primario del Sistema Nacional de Calibración, el cual será definido y organizado de acuerdo con las disposiciones del Reglamento;
- g) Proporcionar servicios de calibración a los patrones y equipos de medición de los laboratorios, centros de investigación o a la industria, cuando así se solicite, y expedir los certificados correspondientes;
- g) Proporcionar servicios de verificación en materia de metrología legal y emitir los certificados o marcas de conformidad que correspondan a esos servicios;
- h) Conformar la jerarquía metrológica en el país mediante escalas de calibración y grupos de trabajo en metrología;
- h) Promover y realizar actividades de investigación y desarrollo tecnológico en los diferentes campos de la metrología y coadyuvar a la formación de recursos humanos con el mismo objetivo;
- i) Asesorar a los sectores industriales, técnicos y científicos, en relación con los problemas de medición;
- i) Participar en el intercambio relativo a temas de la metrología con organismos nacionales e internacionales, y en las Inter comparaciones de los patrones de medida;



- j) Dictaminar sobre la capacidad técnica de calibración o de medición de los laboratorios, a solicitud de parte o de las autoridades competentes, dentro de los comités de evaluación para la acreditación;

- j) Organizar y participar, en su caso, en congresos, seminarios, talleres, conferencias, cursos o en cualquier otro tipo de eventos relacionados con la metrología;

- k) Celebrar convenios con instituciones de investigación que tengan capacidad para desarrollar patrones primarios o instrumentos de alta precisión, y con instituciones educativas que puedan ofrecer formación especializada en materia de metrología;
 - o) Celebrar convenios de colaboración e investigación metrológica con instituciones, organismos y empresas tanto nacionales como extranjeras;

 - p) Representar al país ante los organismos regionales y mundiales de metrología;

 - q) Elaborar Reglamento Interno de Trabajo de la Dirección Ejecutiva de Metrología.

En materia de Evaluación de la Conformidad, la Ley 166-12 nos dice que los organismos que se dediquen a la evaluación de la conformidad y a emitir certificados, marcas de conformidad o cualquier otro documento que avale el cumplimiento de determinados requisitos normativos o reglamentarios, deberán estar acreditados para la realización de estas actividades por un organismo de acreditación reconocido, cumpliendo con lo establecido en la normativa internacional respectiva.



Las entidades gubernamentales competentes establecerán, tratándose de las NORDOM, los procedimientos para la evaluación de la conformidad cuando, para fines oficiales, requieran comprobar el cumplimiento con las mismas, lo que se hará según el nivel de riesgo o de protección necesarios para salvaguardar los derechos legítimos de los consumidores y los intereses del país, previa consulta con los sectores interesados, observando la Ley 166-12, su Reglamento y los lineamientos internacionales.

Respecto a los Reglamentos Técnicos Dominicanos (RTD), los procedimientos de evaluación de la conformidad serán establecidos mediante Reglamento por los ministerios competentes, los cuales deberán contar con la asesoría y el soporte técnico del INDOCAL. El establecimiento de la conformidad con los RTD oficializados mediante muestreos, ensayos, inspección, verificación y auditorías de calidad es obligatorio.

La evaluación de la conformidad podrá realizarse por tipo, línea, lote o partida de productos, o por sistema, ya sea directamente en las instalaciones que correspondan o durante el desarrollo de las actividades, servicios o procesos de que se trate, debiendo la entidad que la realice auxiliarse de los servicios técnicos del INDOCAL en la materia que corresponda.

Los procedimientos de evaluación de la conformidad se regirán por los principios, normas técnicas, acuerdo o convenios de libre comercio y tendencias internacionales en la materia. Las autoridades del SIDOCAL estarán obligadas a lograr el mayor grado de equivalencia de tales procedimientos con los vigentes en los territorios de los socios comerciales del país.

Es obligatorio que los ministerios del Estado dominicano, sus dependencias y cualquier otra entidad gubernamental, dedicados a las actividades de evaluación de la conformidad o a desempeñarse como organismos de vigilancia e inspección, utilicen



para los propósitos de autorizaciones o aprobaciones, permisos de cualquier tipo, evaluaciones técnicas, inspecciones y supervisiones de establecimientos comerciales o productivos, expedición de certificados de conformidad y licitaciones relativas a la contratación de proveedores, los servicios técnicos del INDOCAL. En este sentido, el rol del INDOCAL se enfocará exclusivamente a la prestación de sus servicios técnicos.

Dirección de Normalización

La Dirección de Normalización tiene como objetivos principales coordinar, planificar y organizar las actividades de elaboración, revisión, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación, divulgación y ventas de las Normas Técnicas Dominicanas (NORDOM), a tales fines, debe elaborar un Plan Nacional de Normalización.

Los beneficiarios de los servicios de Normalización son todas las empresas interesadas, usuarios o consumidores nacionales e internacionales, entidades gubernamentales y el Gobierno Central.

Los resultados de sus servicios están enfocados al cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo (EDN) y al Eje I y Eje II del programa de gobierno de Metas Presidenciales 2016-2020. Sus resultados, responden además al eje estratégico de desarrollo de las capacidades técnicas y tecnológicas del INDOCAL dentro del Plan Estratégico Institucional.

En cuanto a la normalización internacional, nos mantenemos siendo miembros activos de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), y cumplimos 5 años de haber logrado la membresía plena de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Del mismo modo, seguimos siendo Miembros Afiliados de la Comisión Internacional de Electrotecnia (IEC), y contamos con un Comité Nacional Espejo de



IEC. Por otro lado, tenemos un Comité Técnico Nacional por cada comité activo del Codex Alimentarius.

Departamento de Normas de Alimentos y de Salud

El Departamento de Normas de Alimentos y de Salud de la Dirección de Normalización tiene a su cargo todo lo concerniente a la planificación, ejecución, coordinación y control de los trabajos de normalización y cuenta con 24 comités activos.

Desarrollo del trabajo normativo del primer trimestre

Este Departamento de Normas de Alimentos y Salud elaboró desde enero hasta marzo 2020, seis (06) propuestas de normas, también fue aprobado un (01) Anteproyectos de normas, y fueron aprobados cinco (05) Proyectos de normas. Fueron a encuesta pública cuatro (04) Anteproyectos de normas, el periodo de dicha encuesta pública está comprendido desde el 23 de diciembre del 2019 hasta el 20 de febrero del 2020.

Propuestas elaboradas en el primer trimestre	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 611 (1ra. Rev.)</i>	Directrices para la formulación, evaluación, aplicación y acreditación de sistemas de inspección y certificación de importaciones y exportaciones de alimentos.
<i>NORDOM 65:1-001</i>	Norma de Buenas prácticas de fabricación de medicamentos veterinarios
<i>NORDOM 527 (1ra Rev.)</i>	Cacao en polvo (cocoa). Especificaciones
<i>NORDON 67:33:2- 026</i>	Código de prácticas para reducir el ácido cianhídrico (HCN) en la yuca (mandioca) y los productos de yuca
<i>NORDOM 67: 5-013</i>	Tomates en conserva (<i>lycopersiconesculentum p. mill</i>). Especificaciones.
<i>NORDOM 529 (1ra. Rev.)</i>	Bebidas alcohólicas. Ron con sabor. Especificaciones.

Propuestas de normas aprobadas como anteproyectos	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 67:36-006</i>	Principios y directrices para los sistemas nacionales de control de los alimentos



Anteproyectos en periodo de encuesta pública desde el 23 de diciembre hasta el 20 de febrero 2020	
Nombre	Descripción
NORDOM 65:4-045	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo de la batata (<i>Ipomoea batatas L.</i>)
NORDOM 675 (1ra. Rev.)	Etiquetado nutricional. Definiciones y directrices.
NORDOM 67:19-103	Carne de conejo. Especificaciones generales
NORDOM 67:21-016	Uva de mesa (<i>Vitis vinífera L.</i>). Especificaciones generales de calidad.

Anteproyectos de norma que fueron aprobados como proyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 65:4-045	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo de la batata (<i>Ipomoea batatas L.</i>)
NORDOM 65:4-037	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo del culantro (<i>Eryngium foetidum L.</i>)
NORDOM 67:1-092	Buenas prácticas de manufactura (BPM) en productos lácteos.
NORDOM 67:24-001 (Parte 1)	Buenas prácticas de producción de miel.
NORDOM 67:24-001 (Parte 2)	Buenas prácticas para producción de jalea real.

Desarrollo del trabajo normativo del segundo trimestre

Para el segundo trimestre del 2020, este departamento de Normas de Alimentos y Salud elaboró cinco (05) propuestas de normas, también fueron aprobados cinco (05) Anteproyectos de normas, y no hubo Proyectos de norma aprobados en este trimestre. Fueron aprobadas 5 nuevas normas.

Propuestas elaboradas en el Segundo Trimestre	
Nombre	Descripción
NORDOM 65-04:47	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo del cundeamor (<i>Momordica charantia L.</i>)
NORDOM 20 (1ra. Rev.)	Leche y Productos lácteos. Determinación de los sólidos totales.
NORDOM 65:2-002	Directrices sobre la aplicación de la evaluación de riesgos en los piensos.
NORDOM 65-04:48	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo de la vainita tierna (<i>Phaseolus vulgaris L.</i>)



NORDOM 67:24.001 (parte 4)	Buenas practica Apícolas para producción y manejo de propóleos.
----------------------------	---

Propuestas Aprobadas como Anteproyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 67: 5-019	Norma para los productos acuosos de coco - Leche de coco y Crema de coco.
NORDOM 67:24.001 (parte 3)	Buenas practica Apícolas para producción de polen.
NORDOM 62 (1ra Rev.)	Determinación de Cenizas.
NORDON 622 (1ra. Rev.)	Norma general para el etiquetado de aditivos alimentarios que se venden como tales.
NORDOM 667 (1ra. Rev.)	Nutrición y alimentos para regímenes especiales y/o dietéticos. Alimentos envasados para lactantes y niños pequeños. Requisitos y especificaciones.

Anteproyectos de norma que fueron aprobados como proyectos

No hubo anteproyectos de norma a ser aprobados como proyectos.

Proyectos de normas aprobados como norma dominicana en la reunión 18^{va} del codoca 19/06/2020.

Propuestas Aprobadas como Anteproyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 483 (Rev.)	Frutas y hortalizas frescas. Banano. Especificaciones generales de calidad.
NORDOM 67:1-092	Buenas prácticas de manufactura (BPM) en productos lácteos.
NORDOM 67:24-001 (parte 1)	Buenas prácticas de producción de miel.
NORDOM 67:24-001 (parte 2)	Buenas práctica para producción de jalea real
NORDOM 293 (1ra. Rev.)	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales. Derivados del tomate, salsa, Cátchup o ketchup.

Desarrollo del trabajo normativo del tercer trimestre

Este Departamento de Normas de Alimentos y Salud elaboró desde julio hasta septiembre 2020, cuatro (04) propuestas de normas, también fueron aprobadas seis (06) Anteproyectos de normas, y se aprobaron seis (06) Proyectos de norma en este trimestre. Fueron aprobadas 08 (ocho) nuevas normas.



Propuestas elaboradas en el tercer trimestre	
Nombre	Descripción
NORDOM 65-04:49	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo del (<i>musu chino</i> .)
NORDOM 216 (1ra. Rev.)	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales. Derivados del tomate. Pasta de tomate.
NORDOM 67- 5: 021	Norma para el concentrado de tomate elaborado (<i>lycopersicon esculentum p. mil</i>). Especificaciones.
NORDOM 662 (1ra. Rev.)	Higiene de las carnes. Practica de higiene de los huevos y los productos de huevos.
Propuestas de normas aprobadas como anteproyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 65-04:47	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo del cundeamor (<i>Momordica charantia L.</i>)
NORDOM 65:4-046	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo de la bangaña (<i>Lagenariasiceraria</i>) (<i>Molina</i>) Standl
NORDOM 30 (1ra. Rev.)	Toma de muestra de la leche y los productos lácteos.
NORDOM 67:5-013	Tomates en conserva (<i>lycopersicon esculentum p. mill</i>). Especificaciones.
NORDOM 474 (2da Rev.)	Arroz pulido para consumo humano
NORDOM 65:2-002	Directrices sobre la aplicación de evaluación de riesgos en los piensos.

Anteproyectos en periodo de encuesta pública desde el 02 de julio hasta el 30 de agosto 2020	
Nombre	Descripción
NORDOM 67: 5-019	Norma para los productos acuosos de coco -Leche de coco y Crema de coco.
NORDOM 622 (1ra. Rev.)	Norma general para el etiquetado de aditivos alimentarios que se venden como tales.
NORDOM 67:24.001 (parte 3)	Buenas practica Apícolas para producción de polen de abejas.
NORDOM 67:36-006	Principios y directrices para los sistemas nacionales de control de los alimentos.

Anteproyectos de norma que fueron aprobados como proyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 67-21:016	Uva de mesa (<i>Vitis vinífera L</i>). Especificaciones generales de calidad.
NORDOM 67:36-006	Principios y directrices para los sistemas nacionales de control de los alimentos.



NORDOM 622 (1ra. Rev.)	Norma general para el etiquetado de aditivos alimentarios que se venden como tales.
NORDOM 67:24-001 (parte 3)	Practica Apicolas para producción de polen de abejas.
NORDOM 1 (1 ^{era} Rev.)	Agua potable. Especificaciones (Proyecto II)
NORDOM 67:33-2-014	Código de prácticas para reducir la aflatoxina B1 presente en las materias primas y los piensos suplementarios para animales productores de leche. CAC/RCP 45- 1997-2003(Proyecto II)

Proyectos de normas aprobados como norma dominicana en la reunión 19ª del codoca 05/09/2020	
Nombre	Descripción
NORDOM 668 (1ra. Rev.)	Nutrición y alimento para regimenes especiales y/o dietéticos. Alimentos elaborados a base de cereales para lactantes y niños pequeños. Requisitos y especificaciones.
NORDOM CAC/GL 77	Directrices para el análisis de riesgos de resistencia a los antimicrobianos transmitida por los alimentos.
NORDOM 597	(1 ^{era} Rev.) Residuos de medicamentos veterinarios en los alimentos. Código de prácticas para la regulación del uso de medicamentos veterinarios.
NORDOM 861	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo de la batata (<i>Ipomoea batatas L.</i>).
NORDOM 862	Cacao en pasta
NORDOM 863	Torta de cacao. Especificaciones.
NORDOM 684 (1ra Rev.)	Productos elaborados a base de grasa de la leche. Especificaciones
NORDOM 685 (1ra Rev.)	Mezclas de leche condensada, edulcorada desnatada (descremada) y grasa vegetal.

Desarrollo normativo del cuarto trimestre

Este Departamento de Normas de Alimentos y de Salud de la Dirección de Normalización tiene a su cargo todo lo concerniente a la planificación, ejecución, coordinación y control de los trabajos de Normalización. Este Departamento de Normas de Alimentos y Salud elaboró desde octubre hasta diciembre 2020, los siguientes documentos: once (11) propuestas de Normas, tres (03) Anteproyectos de Normas, cinco (05) Proyectos de Norma y cinco (05) Normas.

Propuestas elaboradas en el último trimestre	
Nombre	Descripción
NORDOM 605 (1ra. Rev.)	Yuca (mandioca) comestible. Especificaciones.
NORDOM 67:21-018	Código de prácticas de higiene para las frutas y hortalizas frescas (CXC 53-2003).
NORDOM 529 (1ra. Rev.)	Bebidas alcohólicas. Ron con sabor. Especificaciones.



NORDOM 65:2-003	Directrices para los gobiernos sobre la priorización de peligros en los piensos
NORDOM 606 (1ra. Rev.)	Filete de pescado congelado rápidamente.
NORDOM 742	Etiquetado de alimentos pre envasados. Directrices generales sobre declaraciones de propiedades
NORDOM 67.1-093	Leche y productos lácteos. Determinación de grasa por el método de Gerber
NORDOM 216 (1ra. Rev.)	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales. Derivados del tomate. Pasta de tomate
NORDOM 662 (1ra. Rev.)	Higiene de las carnes. Practica de higiene de los huevos y los productos de huevos.
NORDOM 596 (1ra. Rev.)	Directrices para la elaboración de acuerdos sobre sistemas de inspección y certificación de importaciones y exportaciones de alimentos.

Propuestas de normas aprobadas como anteproyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 65-04:47	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo del cundeamor (Momordica charantia L.)
NORDOM 65:4-046	Límite Máximo de Residuos de Plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo de la bangaña (Lagenariasiceraria) -MolinaStandl
NORDOM 474 (2da Rev.)	Arroz pulido para consumo humano

Anteproyectos en periodo de encuesta pública desde diciembre 2020 hasta febrero 2021 propuestas elaboradas en el último trimestre	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-003	Calidad de servicio para pequeño comercio – Parte 2: Requisitos para pescaderías y empresas relacionadas con el proceso de producción y comercialización de pescados y mariscos.
NORDOM 65:2-002	Directrices sobre la aplicación de la evaluación de riesgos en los piensos
NORDOM 67-25:022	Vinos – Definiciones y especificaciones.
NORDOM 20(1ra Rev.)	Contenido de sólidos totales en leches y crema – Definiciones y métodos de ensayo
NORDOM 30 (2da Rev.)	Toma de muestra de la leche y los productos lácteos. Definiciones y directrices
NORDOM 62 (1ra Rev.)	Alimentos para animales – Determinación de cenizas
NORDOM 667(1ra Rev.)	Nutrición y alimentos para regímenes especiales y/o dietéticos – Alimentos envasados para lactantes y niños pequeños – Requisitos y especificaciones
NORDOM 678 (1ra Rev.)	Contaminantes alimentarios – Código de prácticas para prevenir y reducir la contaminación de los cereales por micotoxinas

Departamento de Normas de Servicios

El departamento normas de servicio, tiene como misión o función principal: Dirigir y supervisar las labores del personal bajo su cargo en el proceso de elaboración



de las propuestas de normas, anteproyectos, encuesta pública, proyectos; Revisar y analizar los anteproyectos antes de la Encuesta Pública; Revisar y analizar los proyectos de normas para la tramitación a la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Directivo del CODOCA: Asesorar a los técnicos internos y externos en los aspectos de normalización; Mantener relaciones permanentes con organismos internacionales relacionados con las normas de su área; Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo; Presentar informes de las labores realizadas; Establecer, dar seguimiento y presentar informes del logro de los objetivos del Departamento; Cumplir con las metas programadas que le sean asignadas y los compromisos que ellas conllevan, conforme a la naturaleza del cargo, está conformado por la encargada del área, Ing. Julia Rodríguez y un analista del departamento.

Desarrollo del trabajo normativo del primer trimestre

Propuestas de Normas	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-002	Calidad de servicios para pequeño comercio. Parte: 1 Requisitos generales.
NORDOM 03:4-003	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte 2: Requisitos para pescadería.

Desarrollo del trabajo normativo del segundo trimestre

Para este trimestre se realizaron ochos (8) reuniones del Comité Técnico, para continuar discutiendo las propuestas de normas, de la cuales se aprobaron dos como anteproyecto, y fue enviado a verificación de calidad un (1) anteproyecto y un (1) proyecto:

Propuesta en discusión en comité técnico	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-002	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte: 1 Requisitos generales.
NORDOM 03:4-003	De servicios para pequeños comercios. Parte 2: Requisitos para pescadería.



NORDOM 03:1-003	Industria de reuniones, eventos y negocios. Terminología, definiciones y operaciones.
-----------------	---

Propuestas Aprobadas como Anteproyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-002	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte: 1 Requisitos generales
NORDOM 03:1-003	Industria de reuniones, eventos y negocios. Terminología, definiciones y operaciones.

Anteproyecto enviado a verificación de calidad	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-002	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte: 1 Requisitos generales.

Proyecto enviado a verificación de calidad	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-001	Desarrollo de normas de servicios. Recomendaciones para abordar Los problemas de los consumidores.

Desarrollo del trabajo normativo del tercer trimestre

Para este trimestre se realizaron tres (3) reuniones virtuales, para continuar discutiendo propuestas de normas, también aprobar una propuesta como anteproyecto y enviar a verificación de calidad dos (2) anteproyecto: (ver detalle de proceso)

Propuesta en discusión en comité técnico	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-003	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte 2: Requisitos para pescadería.
NORDOM 03:1-002	Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turísticos.

Propuestas Aprobadas como Anteproyectos	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-003	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte 2: Requisitos para pescadería.

Anteproyecto enviado a verificación de calidad	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:1-003	Industria de reuniones, eventos y negocios. Terminología, definiciones y operaciones.
NORDOM 03:4-003	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte 2: Requisitos para pescadería



Anteproyecto enviado a encuesta pública	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 03:4-002</i>	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte: 1 Requisitos generales.

Anteproyecto en espera de encuesta pública	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 03:4-003</i>	Calidad de servicio para pequeño comercio Parte 2: Requisitos para Pescaderías
<i>NORDOM 03:1-003</i>	Industria de reuniones, eventos y negocios. Terminología, definiciones y operaciones.

Anteproyecto aprobado como proyecto	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 03:4-002</i>	Calidad de servicios para pequeños comercios. Parte: 1 Requisitos generales.

Desarrollo del trabajo normativo del cuarto trimestre

Para el periodo octubre y noviembre se realizaron dos (2) reuniones virtuales, para continuar discutiendo dos (2) propuestas de normas, se trabajaron otras actividades relacionada al cumplimiento de los objetivos: (ver detalle de proceso)

Propuestas Elaborada	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM UNE-EN ISO 18295-1:2018</i>	Centros de contacto con el cliente. Parte 1: Requisitos para los centros de contacto con el cliente.
<i>NORDOM 03:4-004</i>	Norma para el Etiquetado de productos. Principios generales.

Propuesta en discusión en comité técnico	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 03:4-001</i>	Desarrollo De Normas De Servicios. Recomendaciones Para Abordar Los Problemas De Los Consumidores.
<i>NORDOM 03:1-002</i>	Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico

Anteproyecto en espera de encuesta pública	
Nombre	Descripción



NORDOM 03:4-003	Calidad de servicio para pequeño comercio Parte 2: Requisitos para Pescaderías
NORDOM 03:1-003	Industria de reuniones, eventos y negocios. Terminología, definiciones y operaciones.

Proyecto enviado a verificación de calidad	
Nombre	Descripción
NORDOM 03:4-002	Calidad de servicios para pequeños comercio Parte 1: Requisitos generales.

Departamento de Normas de Ingenierías y Ciencias

Este Departamento tiene a su cargo todo lo concerniente a la planificación, ejecución, coordinación y control de los trabajos de Normalización, en el campo de la ingeniería y las ciencias.

A tales fines, este Departamento realizó diferentes actividades desde enero hasta marzo 2020, de las cuales se puede mencionar que se elaboraron Cuatros (04) Propuesta de normas, y Un (01) Anteproyecto aprobado como Proyecto.

Desarrollo del trabajo normativo del primer trimestre

Propuesta de norma elaborada	
Nombre	Descripción
NORDOM 721 (1ra. Rev.)	Hormigón fresco. Toma de muestra.
NORDOM 11.02-005	Requisitos técnicos para sillas de ruedas.
NORDOM 23:01-001	Oxígeno de uso medicinal
NORDOM 71:3-004	Requisitos de seguridad para el uso de hidrocarburos refrigerantes en sistema de refrigeración y aire acondicionado.

Anteproyecto aprobado como proyecto de norma	
Nombre	Descripción
NORDOM 91:8-004	Fosa séptica.

Desarrollo del trabajo normativo del segundo trimestre

Para el segundo trimestre del año este departamento realizó diferentes actividades desde abril hasta junio 2020, de las cuales se puede mencionar que se elaboraron Ocho (08) Propuesta de normas, se aprobaron Dos (02) anteproyectos, Dos proyectos (02), y Cuatro (04) proyectos aprobados como normas dominicanas NORDOM.



Propuesta de norma elaborada	
Nombre	Descripción
NORDOM 91-7:022	Transporte, bombeo y colocación del hormigón
ESPECIFICACION NORDOM UNE 0064-2	Requisitos técnicos para sillas de ruedas.
NORDOM 23:01-001	Oxígeno de uso medicinal
NORDOM 71:3-004	Requisitos de seguridad para el uso de hidrocarburos refrigerantes en sistema de refrigeración y aire acondicionado.

Propuesta de norma elaborada	
Nombre	Descripción
NORDOM 91-7:022	Transporte, bombeo y colocación del hormigón
ESPECIFICACION NORDOM UNE 0064-2	Mascarillas higiénicas no reutilizables -Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 2: Para uso en niños
NORDOM UNE 0065	Mascarillas higiénicas reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso
NORDOM UNE-EN 149:2001+A1:2010	Dispositivos de protección respiratoria. Medias máscaras filtrantes de protección contra partículas. Requisitos, ensayos, marcado.
NORDOM UNE-EN 14126:2004 (+/AC:2006)	Ropa de protección. Requisitos y métodos de ensayo para la ropa de protección contra agentes biológicos.
ESPECIFICACION NORDOM UNE 0064-1:2020	Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, marcado y uso. Parte 1: Para uso en adultos.
NORDOM UNE-EN 166:2002	Protección individual de los ojos. Especificaciones.
NORDOM UNE-EN 420:2004+A1:2010 (+/ERRATUM 2011)	Guantes de protección. Requisitos generales y métodos de ensayo.

Propuesta aprobado como anteproyecto de norma	
Nombre	Descripción
NORDOM 721 (1ra. Rev.)	Hormigón fresco. Toma de muestra.
NORDOM 27:1-001	Competencias técnicas para instaladores de sistemas fotovoltaicos.

Propuesta aprobado como anteproyecto de norma	
Nombre	Descripción
NORDOM del RTD 458 (1ra. Rev.)	Materiales de Construcción. Barras de acero corrugadas y lisas para refuerzo del hormigón. Especificaciones.
NORDOM 13:2 - 040	Sistema mutuamente armonizado. Parte III Comunicación de peligro. FDS.

Proyectos aprobados como Normas Dominicana -NORDOM
--



Nombre	Descripción
<i>NORDOM 17:1-009</i>	Metrología y medición – Cantidad de producto pre- envasados. Contenido neto.
<i>NORDOM del RTD 458 (2da. Rev.)</i>	Materiales de Construcción. Barras de acero corrugadas y lisas para refuerzo del hormigón. Especificaciones
<i>NORDOM – 85:4 – 024</i>	Servilletas. Especificaciones.
<i>NORDOM 13:2 – 040</i>	Sistema mutuamente armonizado. Parte III Comunicación de peligro. FDS

Desarrollo del trabajo normativo en el cuarto trimestre

Departamento realizó diferentes actividades desde octubre hasta noviembre 2020, de las cuales se puede mencionar que se elaboró una propuesta de norma, se aprobó un anteproyecto de norma (01), se aprobaron Dos (02) proyectos, y Ochos (08) proyectos fueron oficializados por el CODOCA como normas dominicanas NORDOM.

Propuesta de norma elaborada	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 17:1-010</i>	Vocabulario internacional de términos en metrología legal (VIML)
<i>NORDOM 94-4:007</i>	Materiales de construcción. Perfiles tubulares redondos, cuadrados y rectangulares de acero al carbono conformado en frío para uso general y estructuras en la construcción. Especificaciones

Propuesta aprobada como anteproyecto de norma	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 85:1-03</i>	Papel toalla

Proyectos aprobados como normas dominicana NORDOM	
Nombre	Descripción
<i>NORDOM 27-1-001</i>	Competencias técnicas para instaladores de sistemas fotovoltaicos.
<i>NORDOM 866 91-8:004</i>	Fosas sépticas prefabricadas – Especificaciones y métodos de prueba.
<i>NORDOM ISO/IEC TS 17023:2013</i>	Evaluación de la conformidad – Directrices para determinar la duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión.
<i>NORDOM ISO/IEC 17050- 1:2004</i>	Evaluación de la conformidad – Declaración de conformidad del proveedor – Parte 1: Requisitos generales.



La Dirección de Normalización tiene como objetivos principales coordinar, planificar y organizar las actividades de elaboración, revisión, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación, divulgación y ventas de las Normas Técnicas Dominicanas (NORDOM), a tales fines, debe elaborar un Plan Nacional de Normalización.

Los beneficiarios de los servicios de Normalización son todas las empresas interesadas, usuarios o consumidores nacionales e internacionales, entidades gubernamentales y el Gobierno Central.

Estadísticas de Normalización

Actividad Normalizadora y de Reglamentación Técnica	
Descripción	Total existentes en RD
Normas Dominicanas NORDOM	814
Adopciones Internacionales de NORMAS	86
TOTAL NORMAS	900
Reglamentos Técnicos	
Reglamentos Técnicos Dominicanos RTD	14
Reglamentos Técnicos Metrológicos RTM	4
TOTAL REGLAMENTOS TECNICOS	18

Actividad Normalizadora	Total de Comités Nacionales en RD
Normas de Alimentos y Salud	30
Normas de Ingenierías y Ciencias	32
Normas de Servicios	6
TOTAL	68

21 subcomités internacionales y regionales activos con temas diversos que abarcan:

- Gestión de la Calidad;



- Turismo y servicios relacionados;
- Cacao;
- Productos alimenticios;
- Plásticos;
- Tabaco;
- Comité de Electrotecnia Nacional-República Dominicana;
- Eficiencia energética y energías renovables.

Comités y subcomités internacionales y regionales de los cuales somos miembros activos:

Comité	Título
ISO	
Miembro P	
ISO/TC 176	Gestión de la Calidad y garantía de calidad
ISO/TC 228	Turismo y servicios relacionados
ISO/CASCO	Comité sobre evaluación de la conformidad
ISO/TC 34/SC 18	Cacao
Miembro O	
ISO/TC 34	Productos alimenticios
ISO/TC 34/SC3	Frutas y vegetales y sus productos derivados
ISO/TC 34/SC 17	Sistema de gestión para la inocuidad de alimentos
ISO/TC 61	Plásticos
ISO/COPOLCO	Comité sobre políticas de los consumidores
ISO/DEVCO	Comité sobre asuntos de países en desarrollo
ISO/TC 126	Tabaco y productos del tabaco
IEC	
NEC	Comité de Electrotecnia Nacional-República Dominicana
COPANT	
PAN COPOLCO	Grupo focal de COPANT sobre las Políticas de los Consumidores
CT 151	Electrotecnia y smartgrid (próximamente este CT pasará a ser un grupo focal de IEC)
CT 152	Eficiencia energética y energías renovables
COPANT GT RS - WG RS	Grupo de trabajo de Responsabilidad Social
GF 207	Grupo focal Medio Ambiente
ASTM	
E05	Normas contra incendio
E34	Salud y seguridad ocupacional



E50	Evaluación ambiental, gestión de riesgo y acción correctiva
D20	Plásticos

Departamento de Orientación y Divulgación

El Departamento de Orientación y Divulgación se encarga de reunir, coordinar y conservar informes, datos estadísticos, publicaciones y cualquier material que sea de utilidad para el adecuado asesoramiento e información del sector industrial y del consumidor.

Tendrá a su cargo, por las vías que se consideren apropiadas, la divulgación de las Normas que han sido oficializadas, así como también cualquier otra información que sea de utilidad. Tendrá además a su cargo las atribuciones que en el campo de sus actividades le recomiende la Dirección de Normalización y el Director General.

Periódicamente recibimos y actualizamos las normas y reglamentos técnicos oficializados y publicados, revistas y otros documentos, los cuales son organizados y puestos a disposición del personal técnico de la institución para fines de consulta.

Del mismo modo, recibimos visitas y tramitamos las solicitudes de empresarios, profesionales y estudiantes, quienes requieren para sus actividades productivas o formativas, Normas, Reglamentos Técnicos y Documentos referente a los temas de Metrología, Calidad Certificada y Normalización, ejes fundamentales del accionar de la Institución.

En cumplimiento de los requisitos aplicables a la prestación de nuestros servicios, definidos dentro del alcance de la certificación ISO 9001, lograda en el Instituto Dominicano para la Calidad, la metodología de respuesta a los requerimientos de los clientes y gestión interna de nuestros procesos durante el año 2020, se ha basado



en los procedimientos documentados y aprobados para esta área y en el cumplimiento de los objetivos generales y específicos definidos en la Matriz General de Objetivos.

Resultados de la Gestión del Año 2020 Gestión de Respuesta a los requisitos del cliente.

La Gestión de respuesta a los requisitos de los clientes, usuarios y relacionados, es medida y controlada mensualmente para asegurar que el nivel de cumplimiento se mantenga siempre por encima de la meta establecida y para tomar las acciones que sean necesarias, con miras a mejorar el nivel de cumplimiento de los servicios prestados.

A continuación, se presenta el total de las solicitudes de servicios de consultas durante este año 2020 de los diferentes requerimientos de documentos recibidas en el Departamento para los meses transcurridos en Santo Domingo y Santiago.

Santo Domingo

Mes	Cantidad de solicitudes Recibidos	Cantidad de servicios contestados	Cantidad de Requerimientos	Nivel de cumplimiento en %
Enero	100	100	259	100
Febrero	58	58	143	100
Marzo	61	61	116	100
Abril	12	12	43	100
Mayo	61	61	195	100
Junio	99	99	614	100
Julio	56	56	133	100
Agosto	39	39	103	100
Septiembre	64	64	153	100
Octubre	82	82	119	100
Noviembre	48	48	110	100

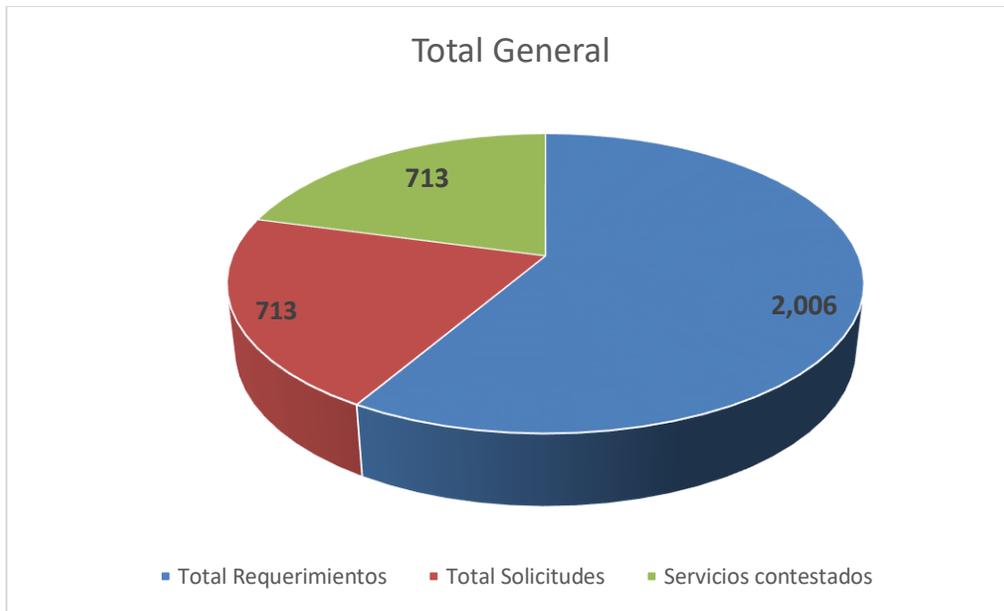


Diciembre	25	25	30	100
Total	705	705	1,988	100%

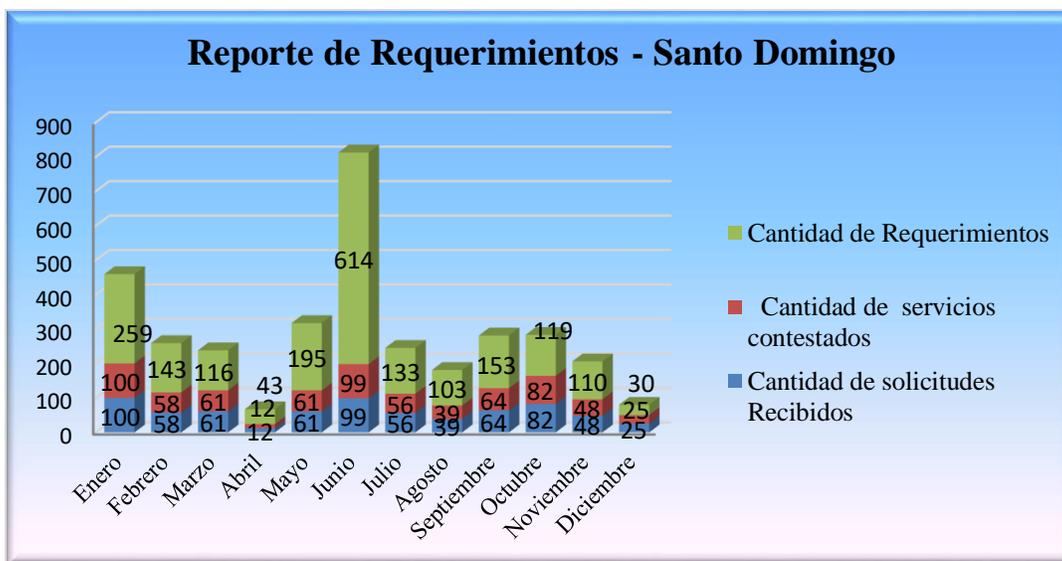
Santiago

Mes	Cantidad de solicitudes Recibidos	Cantidad de servicios contestados	Cantidad de Requerimientos	Nivel de cumplimiento en %
Enero	01	01	09	100
Febrero	02	02	02	100
Marzo	01	01	01	100
Abril	0	0	0	100
Mayo	0	0	0	100
Junio	0	0	0	100
Julio	0	0	0	100
Agosto	1	1	2	100
Septiembre	1	1	1	100
Octubre	2	2	3	100
Noviembre	0	0	0	100
Diciembre (proyección)	0	0	0	100
Total	08	08	18	100%





****Solicitudes: 713 ; Requerimientos: 2,006 ; Servicios contestados: 713**





Gestión de Respuesta ante las quejas recibidas mediante el Centro de Atención Ciudadana en el Sistema 311

En este sistema se reciben las quejas sobre los servicios que presta la Institución, que pueda tener cualquier ciudadano, y se remiten al Departamento Servicio al Cliente para su tramitación y solución. A través del Sistema 311, durante el este año **no** hemos recibido quejas.

Resumen de quejas Santo Domingo y Santiago durante el Año del año 2020, a través la Sección de servicio al Cliente y del Sistema 311

Mes	Total Quejas Recibidas	Cerradas	Abiertas	Santo Domingo	Santiago
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0



Reporte de Ingresos por la Venta de Documentos

La prestación del servicio de consulta, venta y/o cotización de documentos, tales como Normas Nacionales e Internacionales y Reglamentos Técnicos, representa una oportunidad de ingresos para la Institución.

Para fines de seguimiento, en base al indicador establecido se elabora un cuadro comparativo de los resultados por trimestre y se analiza la tendencia para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejoras según aplique.

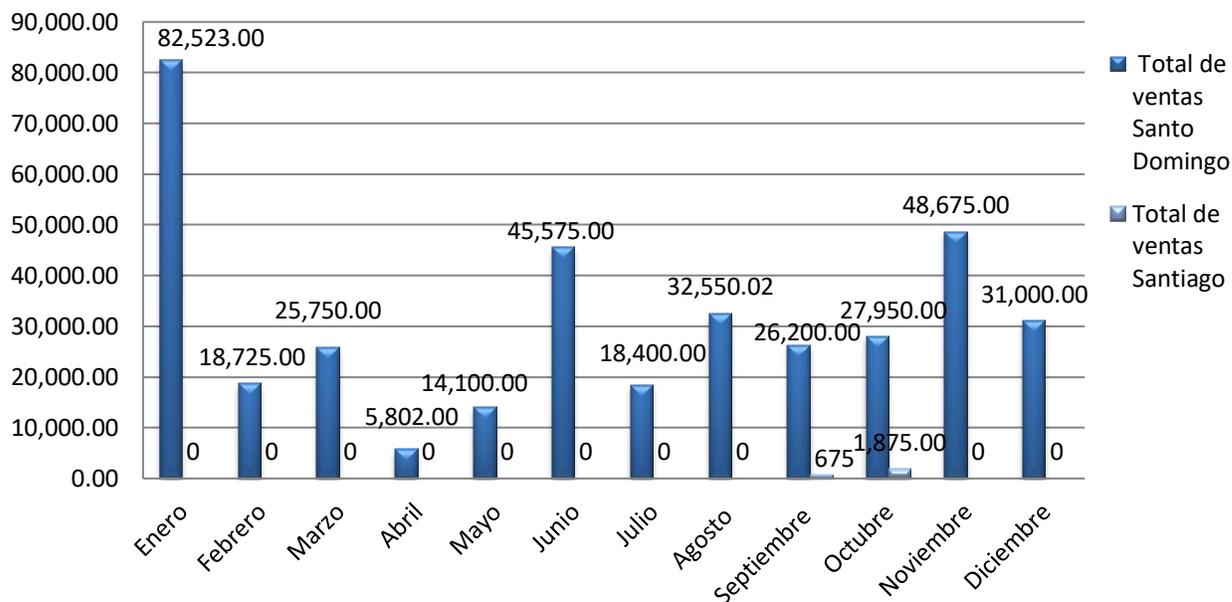
A continuación, se presenta el resultado de los ingresos por venta de documentos, normas para el 2020 de Santo Domingo y Santiago:

Desglose de Ventas de Normas del Año 2020

Mes	Valores en RD\$	
	Total de ventas Santo Domingo	Total de ventas Santiago
Enero	82,523.00	0.00
Febrero	18,725.00	0.00
Marzo	25,750.00	0.00
Abril	5,802.00	0.00
Mayo	14,100.00	0.00
Junio	45,575.00	0.00
Julio	18,400.00	0.00
Agosto	32,550.02	0.00
Septiembre	26,200.00	675.00
Octubre	27,950.00	1,875.00
Noviembre	48,675.00	0.00
Diciembre	31,000.00	0.00
Total	RD\$ 377,250.02	RD\$2,550.00
Total General		379,800.02



Total General de Ventas de Normas RD\$ 379,800.02



Ventas de Normas NORDOM vía el Portal WEB

Meses	Norma Requerida	Cantidad	Total en RD\$
Abril	NORDOM 746, NORDOM 836-1	4	4,200.00
Mayo	NORDOM 221, 661, 765, 275, 461	6	3,750.00
Junio	NORDOM 64,790,75,275, 731,764, 765, 197, 544 461	11	6,900.00
Julio	NORDOM 18, 477, 461, 436, 687, 53, 838, 398, 391, 321, 275, 269, 837, 809, 785, 649, 574, 423, 422, 421, 399, 759, 640, 856, 836-1, 1, 64, 737, 530.	30	22,125.00



Agosto	NORDOM 810,805, 765, 731, 685, 742, 787, 604, 601, 778, 461, 1, 392, 59, 415, 202, 53, 436, 19, 20, 30, 57, 114, 255, 370, 371, 513, 525, 527, 528, 583, 683, 694, 719, 720, 850, 88, 270, 516, 544, 493, 415, 476, 53.	47	33,627.00
Septiembre	NORDOM 775, 667, 788, 778, 19, 321, 275, 436, 650,750, 421, 391, 422, 837, 785, 398, 494, (2 veces) 53, (2 veces) 765, 476, 415, 779, 836-1, 836-2, 685, 591, 64, 126.	30	23,950.00
Octubre	NORDOM 836-2, (2 veces) 595, 53, (2 veces) 599, 225, 353, 745, 755, 858, 458, 294, 305, 1, 777, (2 veces) 64, 14, (4 veces) 646, 838, NORDOM ISO 22000:2018, 774, 720, 513, 725, 694, 581, 847.	32	24,250.00
Noviembre	NORDOM 646 , 775, 649, 476, 476, 857 , 74, 858, 297, 30, 115, 248, 810, 78, 53, 461 , 22, 94, 762.,650, 246, 253, 777, 476, 694, 824, 743, 668, 667, 634, 494, 64, 270.	33	21,901.00
Diciembre	n/a	n/a	n/a
Total General			140,703.00

Ventas Normas ISO Por la ISO WEB STORE/INDOCAL

Enero - Marzo 2020

Fecha	Cliente	Documento Requerido	Edición	Cant.	Tipo de Moneda	Costo en DOP/CHF	Costo en RD\$
08/01/2020	Trion Consulting	ISO 31000	2018	1	DOP	4,280.00	4,280.00
15/01/2020	DR COCOA FOUNDATION	ISO 2451	2017	1	DOP	5,740.00	5,740.00
15/01/2020	DR COCOA FOUNDATION	ISO 2292	2017	1	DOP	4,280.00	4,280.00



23/01/2020	ALTOL PETROLEUM PRODUCTS SERVICES DOMINICANA S R L	ISO 9308-1	2014	1	DOP	2,820.00	2,820.00
23/01/2020	ALTOL PETROLEUM PRODUCTS SERVICES DOMINICANA S R L	ISO 16266	2006	1	DOP	2,820.00	2,820.00
23/01/2020	N/D	ISO/IEC 27000	2018	1	CHF	138.00	7,730.76
23/01/2020	N/D	ISO/IEC 27004	2016	1	CHF	178.00	9,971.56
23/01/2020	N/D	ISO/IEC 27005	2018	1	CHF	178.00	9,971.56
24/01/2020	Acromax Dominicana	ISO/IEC 17025	2017	1	DOP	6,710.00	6,710.00
24/01/2020	N/D	ISO/IEC 27014	2013	1	CHF	58.00	3,249.16
31/01/2020	BDC Serralles SRL	ISO/TS 11869	2012	1	CHF	58.00	3,249.16
04/02/2020	N/D	ISO/IEC 38500	2015	1	DOP	2,820.00	2,820.00
04/02/2020	Fenwal International	ISO 10993-1	2018	1	DOP	7,690.00	7,690.00
04/02/2020	Fenwal International	ISO 22413	2010	1	DOP	4,280.00	4,280.00
04/02/2020	Fenwal International	ISO 8536-4	2019	1	DOP	4,280.00	4,280.00
04/02/2020	Banco Popular	ISO/IEC/IEEE 12207	2017	1	CHF	198.00	11,091.96
04/02/2020	Banco Popular	IEC 31010	2019	1	CHF	198.00	11,091.96
04/02/2020	Banco Popular	ISO/IEC TS 27008	2019	1	CHF	198.00	11,091.96
10/02/2020	N/D	ISO 10668	2010	1	CHF	58.00	3,249.16
13/02/2020	N/D	ISO 31000	2018	1	CHF	88.00	4,929.76
20/02/2020	San Pedro Bio Energy	ISO 10816-3	2009	1	DOP	2,820.00	2,820.00
24/02/2020	Pedro M Figueroa G	ISO/TS 54001	2019	1	CHF	178.00	9,971.56
07/03/2020	Gerdau Metaldom	ISO 9223	2012	1	CHF	88.00	4,929.76
10/03/2020	N/D	ISO 20481	2008	1	CHF	58.00	3,249.16
19/03/2020	Carol Morgan School	ISO 41001	2018	1	DOP	7,690.00	7,690.00



21/03/2020	Ministerio de la Presidencia	ISO 9001	2015	1	DOP	6,710.00	6,710.00
				26	Total:	64,614.00	156,717.48

Abril - Junio 2020

Fecha	Cliente	Documento Requerido	Edición	Cant.	Tipo de Moneda	Costo en DOP/CHF	Costo en RD\$
28/04/2020	TriArt Group, EIRL	ISO 19650-1	2018	1	DOP	6,710.00	6,710.00
28/04/2020	TriArt Group, EIRL	ISO 19650-2	2018	1	DOP	5,740.00	5,740.00
04/05/2020	AgroBioTek	ISO 14644-3	2019	1	CHF	178.00	10,893.60
05/05/2020	AgroBioTek	ISO 14644-1	2015	1	CHF	158.00	9,669.60
07/05/2020	Fenwal International	ISO 14971	2019	1	DOP	7,690.00	7,690.00
09/05/2020	Escuela europea de Gerencia	ISO 21001	2018	1	DOP	8,660.00	8,660.00
11/05/2020	TARGETPRO SRL	ISO 15858	2016	1	DOP	2,820.00	2,820.00
12/05/2020	Laboratorios Rangel S.R.L.	ISO/TS 9002	2016	1	DOP	7,690.00	7,690.00
12/05/2020	Laboratorios Rangel S.R.L.	ISO 19011	2018	1	DOP	7,690.00	7,690.00
12/05/2020	Laboratorios Rangel S.R.L.	ISO 9004	2018	1	DOP	8,660.00	8,660.00
12/05/2020	Laboratorios Rangel S.R.L.	ISO 9001	2015	1	DOP	6,710.00	6,710.00
26/05/2020	Soluciones GBH	ISO/IEC 27002	2013	1	CHF	178.00	10,893.60
26/05/2020	Soluciones GBH	ISO/IEC 27001	2013	1	CHF	118.00	7,221.60
27/05/2020	La Fabril C por A	ISO 17932	2011	1	CHF	58.00	3,549.60
27/05/2020	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	ISO 10003	2018	1	DOP	7,690.00	7,690.00
27/05/2020	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	ISO 10004	2018	1	DOP	6,710.00	6,710.00
27/05/2020	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	ISO 10001	2018	1	DOP	5,740.00	5,740.00
27/05/2020	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	IEC 31010	2019	1	DOP	9,630.00	9,630.00



27/05/2020	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	ISO/IEC 27004	2016	1	DOP	8,660.00	8,660.00
27/05/2020	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	ISO/IEC 27005	2018	1	DOP	8,660.00	8,660.00
04/06/2020	NEWMED SRL	ISO 15858	2016	1	DOP	2,820.00	2,820.00
09/06/2020	Mateo Zapata Linares	ISO 50001 - Energy management systems		1	CHF	0.00	0.00
10/06/2020	Banco Lopez de Haro	ISO/IEC 27005	2018	1	CHF	178.00	10,893.60
19/06/2020	Junta Agro empresarial Dominicana Inc.	ISO 19036	2019	1	DOP	7,690.00	7,690.00
23/06/2020	Junta Agro empresarial Dominicana Inc.	ISO 29201	2012	1	DOP	8,660.00	8,660.00
				25	Total:	129,498.00	181,751.60

Julio - Septiembre 2020

Fecha	Cliente	Documento Requerido	Edición	Cant.	Tipo de Moneda	Costo en DOP/CHF	Costo en RD\$
07/07/2020	Círculo Empresarial de Competitividad - CIRECOM	ISO/DIS 37301	ed-1	1	CHF	58	3,684.74
13/07/2020	BDC Serralles SRL	ISO 19036	2019	1	CHF	158	10,037.74
13/07/2020	BDC Serralles SRL	ISO 7870-2	2013	1	CHF	158	10,037.74
24/07/2020	AgroBioTek	ISO 21149	2017	1	CHF	118	7,496.54
24/07/2020	AgroBioTek	ISO 16212	2017	1	CHF	118	7,496.54
24/07/2020	AgroBioTek	ISO 21150	2015	1	CHF	88	5,590.64
24/07/2020	AgroBioTek	ISO 22717	2015	1	CHF	88	5,590.64
24/07/2020	AgroBioTek	ISO 22718	2015	1	CHF	88	5,590.64
24/07/2020	AgroBioTek	ISO 17516	2014	1	CHF	38	2,414.14



24/07/2020	Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)	ISO/IEC 17000	2020	1	DOP	2,220.00	2,220.00
01/08/2020	Felix Gutierrez Cruz	ISO/IEC 20000 IT service management A practical guide	n/d	1	CHF	38	2,414.14
03/08/2020	Milk Agro, SRL	ISO 22000	2018	1	DOP	7,690.00	7,690.00
31/08/2020	Estrumet DR, SRL	ISO 12944-2	2017	1	CHF	58	3,684.74
01/09/2020	Estrumet DR, SRL	ISO 8503-1	2012	1	CHF	58	3,684.74
18/09/2020	REFIDOMSA PDV	ISO 4259-3	2020	1	CHF	88	5,590.64
18/09/2020	REFIDOMSA PDV	ISO 4259-2:2017/AMD1	2019	1	CHF	16	1,016.48
18/09/2020	REFIDOMSA PDV	ISO 4259-1:2017/AMD 1	2019	1	CHF	16	1,016.48
18/09/2020	REFIDOMSA PDV	ISO 4259-2	2017	1	CHF	118	7,496.54
18/09/2020	REFIDOMSA PDV	ISO 4259-1	2017	1	CHF	178	11,308.34
Total General				19		11,392.00	104,061.46

En el período de enero a septiembre del año 2020, se vendieron **70 normas de la ISO** a través su tienda virtual ISO en nuestra página WEB del Instituto Dominicano para la Calidad. El monto percibido durante este año asciende a cuatrocientos cuarenta y dos mil quinientos treinta pesos con 54/100 **(RD\$442,530.54)**.

Nota: Referimos únicamente los tres trimestres del año en curso pues el último período hasta no completarse, la ISO no remite dicho reporte.



Venta de Normas de otras empresas Internacionales

Mes	Cantidad en DOP
Enero	61, 758
Abril	3, 477
Total General	65,235

Difusión de Normas

De acuerdo a uno de nuestros Objetivos Generales, este Departamento debe difundir las normas notificadas por la Dirección de Normalización y las mismas se realizan a través de los correos electrónicos.

A continuación, las normas divulgadas durante el año 2020:

Difusión en Santo Domingo y Santiago de las NORDOM notificadas por Normalización

La Dirección de Normalización notificó un total de cincuenta y una (51) Normas para este año 2020: veintidós (22) normas en el mes de febrero, tres (3) en agosto, siete (7) normas en el mes de septiembre y diecinueve (19) normas en el mes de Octubre, siendo las normas notificadas: NORDOM: 849, 836-2, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 60, 65, 422, 452, 576, 604, 610, 625, 635, NORDOM ISO/IEC 1707:2009, NORDOM ISO/IEC GUIA 68:2002, NORDOM ISO/IEC GUIA 60: 2004, NORDOM CAC/RCP 61-2005, 458, 483, 668, 857, 858, 860, NORDOM UNE 139802, NORDOM UNE 139802, 603, 597, 862, 863, NORDOM CXG 77-2011, 861, NORDOM ISO 10156, 836-3, 685, 684, NORDOM ISO/IEC80079-20-2, NORDOM ISO/IEC TS 17021-4:2013, NORDOM ISO/IEC TS 17021-5:2014, NORDOM ISO/IEC TS 17021-6:2014, NORDOM ISO/IEC TS 17021-7:2014, NORDOM ISO/IEC TS



17021-9:2019, NORDOM ISO/IEC TS 17021-10:2018, NORDOM ISO/IEC 17021-2:2016, NORDOM ISO/IEC 17021-3:2017.

Difusión de las NORDOM por Temas Seleccionados (afiches) los temas para el año son:

Contaminantes alimentarios, Panadería y repostería, Servicios turísticos, Queso, Límites máximos de residuos de plaguicidas, Higiene de los alimentos, Medicina de laboratorio, Medioambiente seguridad industria, Papel y cartón, Alimentos orgánicos, Buena alimentación animal, Sistemas de inspección y certificación y Principios y directrices, Sistemas de gestión de la calidad, Buenas prácticas de manufactura (BPM) en leche y productos lácteos, Contenido neto de productos pre envasados, Barras de acero corrugadas y lisas para el refuerzo de hormigón, Gestión del riesgo, Sistema globalmente armonizado, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Manteca de cacao, Leche cruda de vaca.

Para este renglón alcanzamos un total de 29,078 clientes con envíos a sus correos.

Difusión de Cursos y Charlas

Brindamos soporte en la difusión de cursos y charlas cuando son programados desde las diferentes áreas de la Institución.

Para el año 2020 se programaron dos (2) cursos y ocho (8) charlas virtuales por parte del área de Cooperación Internacional, los cuales se divulgaron en los meses de febrero, marzo, julio, agosto, octubre y noviembre.

A continuación, las difusiones de cursos durante año 2020

Tipo de Divulgación de curso	Difusión Auditor Interno de Calidad		Curso Gestión de Riesgos
	Febrero	Marzo	Marzo
Divulgación General por CENDOC	497	346	692
GMAIL de Orientación	248	246	358
Correo de Geni Pérez	213	210	380
Triana Alvarado	199	197	324
Regional Norte	87	124	559
Subtotales por mes	1,244	1,123	2,313



Totales por cursos	2,367	2,313
Total general difusión cursos	5,277	

Dirección de Metrología

Tal como lo establece el artículo 39 de la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), el INDOCAL es la autoridad nacional responsable de la normalización y de la metrología científica, industrial y química, así como de las operaciones técnicas propias de la metrología legal o reglamentaria. En referencia al Artículo 60.- Competencias Metrológicas del INDOCAL. Y somos nosotros la entidad responsable de la metrología científica, industrial y química, y de las operaciones técnicas relacionadas con la verificación y certificación de los instrumentos y los equipos que se utilizan para pesar o medir en todo el territorio nacional (metrología legal o reglamentaria).

La Dirección de Metrología tiene como objetivos principales coordinar, planificar, organizar y ejecutar todas las actividades y operaciones técnicas relacionadas con la verificación y certificación de los instrumentos y los equipos que se utilizan para pesar o medir en todo el territorio nacional. Asegurar la confiabilidad de las mediciones en todo tipo de transacciones comerciales y en las áreas de salud pública; la aprobación de modelos y la verificación cuya finalidad es la de determinar si el error de los instrumentos de medición está dentro de los límites establecidos en los reglamentos y normas de referencia, así como en la calibración de los instrumentos de medición y en desarrollar y diseminar la exactitud de los patrones nacionales de medición del país. Los beneficiarios de los servicios de metrología son establecimientos comerciales, estaciones de expendio de



combustibles, supermercados y aeropuertos, sector productivo, laboratorios de calibración, empresas eléctricas e industriales, entre otros.

La Metrología de acuerdo a su campo de aplicación se clasifica en: Metrología Legal, Metrología Industrial y Metrología Científica.

Metrología Legal. Está orientada a proteger al consumidor, y es realizada por el Estado, para garantizar que lo indicado por el fabricante cumple con los requerimientos técnicos y jurídicos reglamentados en el país. Es decir, es de carácter obligatorio. El objetivo de la Metrología Legal es básicamente dar confianza al ciudadano en el uso de los instrumentos relacionados con transacciones comerciales, salud, y medio ambiente.

Metrología Industrial: Esta persigue promover la competitividad industrial a través del aseguramiento de las mediciones, por medio de la calibración periódica de sus instrumentos de medición, contra patrones trazables al Sistema Internacional de Unidades acompañada de buenas prácticas y procedimientos de medición los cuales inciden en la calidad de los bienes y servicios.

Metrología Científica: Se ocupa de los problemas técnicos y experimentales de la medición, entre ellas: la realización experimental de las unidades de medida y la custodia y mantenimiento de patrones, así como la investigación y desarrollo de nuevas técnicas de medición.

Dentro de su estructura interna tenemos el siguiente esquema:

Departamento de Metrología Legal

Por mandato de la Ley 166-22, el INDOCAL mediante el departamento de Metrología Legal es la autoridad que tiene la responsabilidad de controlar y garantizar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida involucrados en las diferentes actividades de carácter comercial que se realizan en el territorio nacional o sobre



aquellos instrumentos en que un incorrecto resultado de medición puedan representar un riesgo al ambiente o al ser humano, para ello, ha diseñado rigurosos programas de verificación de instrumentos de medidas basado en las buenas prácticas internacionales y la experticia técnica de sus especialistas quienes utilizan patrones de verificación debidamente calibrados.

Los Reglamentos Técnico Metrológicos son las normativas legales de obligatorio cumplimiento en los que se definen los errores máximos permisibles EMP, las condiciones de uso e instalación de los instrumentos de medida sometidos al control de estado, además, en ellos se definen los requisitos técnicos que deben cumplir dichos instrumentos para obtener el certificado de la aprobación de modelo como condición previa a su comercialización y uso. Este departamento cuenta con diversos servicios importantes que son:

El Departamento de Metrología Legal tiene el compromiso de verificar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos y Legales en lo referente a las unidades de medidas, los métodos y procedimientos de medición, los instrumentos de medir y las unidades materializadas.

Estamos orientados a mantener una constante capacitación de nuestro personal, para garantizar la corrección y equidad en las transacciones comerciales y a asegurar la salud de los miembros de la sociedad, así como la protección del medio ambiente.

Para el próximo año daremos inicio al programa de Verificación de Gas Natural, ya contamos con el patrón y en los próximos días será aprobado el reglamento del mismo. Además, estamos en proceso de acreditación y desde ya preparados para la última auditoría externa y poder certificarnos como Dirección.

A continuación, hacemos una presentación más detallada de todo lo engloba el Departamento de Metrología Legal.



Resultados de la Gestión del Año 2020 Dirección de Metrología

Tal como lo establece el artículo 39 de la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), el INDOCAL es la autoridad nacional responsable de la normalización y de la metrología científica, industrial y química, así como de las operaciones técnicas propias de la metrología legal o reglamentaria. En referencia al Artículo 60.- Competencias Metrológicas del INDOCAL, INDOCAL es la entidad responsable de la metrología científica, industrial y química, y de las operaciones técnicas relacionadas con la verificación y certificación de los instrumentos y los equipos que se utilizan para pesar o medir en todo el territorio nacional (metrología legal o reglamentaria).

La Dirección de Metrología tiene como objetivos principales coordinar, planificar, organizar y ejecutar todas las actividades y operaciones técnicas relacionadas con la verificación y certificación de los instrumentos y los equipos que se utilizan para pesar o medir en todo el territorio nacional. Asegurar la confiabilidad de las mediciones en todo tipo de transacciones comerciales y en las áreas de salud pública; la aprobación de modelos y la verificación cuya finalidad es la de determinar si el error de los instrumentos de medición está dentro de los límites establecidos en los reglamentos y normas de referencia, así como en la calibración de los instrumentos de medición y en desarrollar y diseminar la exactitud de los patrones nacionales de medición del país. Los beneficiarios de los servicios de metrología son establecimientos comerciales, estaciones de expendio de combustibles, supermercados y aeropuertos, sector productivo, laboratorios de calibración, empresas eléctricas e industriales, entre otros.

La Metrología de acuerdo a su campo de aplicación se clasifica en: Metrología Legal, Metrología Industrial y Metrología Científica.



Metrología Legal. Está orientada a proteger al consumidor, y es realizada por el Estado, para garantizar que lo indicado por el fabricante cumple con los requerimientos técnicos y jurídicos reglamentados en el país. Es decir, es de carácter obligatorio. El objetivo de la Metrología Legal es básicamente dar confianza al ciudadano en el uso de los instrumentos relacionados con transacciones comerciales, salud, y medio ambiente.

Metrología Industrial: Esta persigue promover la competitividad industrial a través del aseguramiento de las mediciones, por medio de la calibración periódica de sus instrumentos de medición, contra patrones trazables al Sistema Internacional de Unidades acompañada de buenas prácticas y procedimientos de medición los cuales inciden en la calidad de los bienes y servicios.

Metrología Científica: Se ocupa de los problemas técnicos y experimentales de la medición, entre ellas: la realización experimental de las unidades de medida y la custodia y mantenimiento de patrones, así como la investigación y desarrollo de nuevas técnicas de medición.

Dentro de su estructura interna tenemos el siguiente esquema:



Departamento de Metrología Legal





Por mandato de la Ley 166-22, el INDOCAL mediante el Departamento de Metrología Legal es la autoridad que tiene la responsabilidad de controlar y garantizar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medida involucrados en las diferentes actividades de carácter comercial que se realizan en el territorio nacional o sobre aquellos instrumentos en que un incorrecto resultado de medición puedan representar un riesgo al ambiente o al ser humano, para ello, ha diseñado rigurosos programas de verificación de instrumentos de medidas basado en las buenas prácticas internacionales y la experticia técnica de sus especialistas quienes utilizan patrones de verificación debidamente calibrados.

Le corresponde a este departamento difundir en todo el territorio nacional, el Sistema Internacional de Unidades, estudiar y experimentar todo lo que se relacione con la Metrología, elegir los procedimientos adecuados para garantizar el debido grado de exactitud en las operaciones que se efectúan en base de Pesas y Medidas de acuerdo con los reglamentos sobre la materia, verificar, registrar, estampar e Inspeccionar los instrumentos de medir, distribuir y movilizar los técnicos verificadores del Departamento, aprobar todos los modelos de equipos de medir que entran al país, verificación de Patrones de Flujo y entregar los Certificados de aprobación de modelo de los instrumentos de medida sujetos al control del estado cuando a través ensayos y estudios se evidencie el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en los reglamentos técnico metrológicos específicos para cada instrumento.



Los Reglamentos Técnico Metrológicos son las normativas legales de obligatorio cumplimiento en los que se definen los errores máximos permisibles EMP, las condiciones de uso e instalación de los instrumentos de medida sometidos al control de estado, además, en ellos se definen los requisitos técnicos que deben cumplir dichos instrumentos para obtener el Certificado de la Aprobación de Modelo como condición previa a su comercialización y uso. Este departamento cuenta con diversos servicios importantes que son:



Verificación de Balanzas

Con la finalidad de garantizar la transparencia en el proceso de pesaje de los productos adquiridos por el consumidor, el departamento de metrología legal ha desarrollado un programa de verificación de balanzas en los establecimientos comerciales del país, con el mismo propósito, ha extendido este programa a las balanzas utilizadas en el pesaje de equipaje en los diferentes Aeropuertos.

Este programa, que representa la actividad principal del Departamento de Metrología, está concentrado en las actividades comerciales que ofrecen diferentes establecimientos, tales como supermercados, mercados, aeropuertos, refinерías, estaciones de combustibles, compañías de suministro de combustibles a domicilio, plantas envasadoras de GLP, entre otros.

Durante el 2020, se realizaron los siguientes trabajos de verificación de balanzas:



Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Enero 2020		682	680	0	2
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Febrero2020		0	0	0	0
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Marzo 2020		5	13	0	0
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio

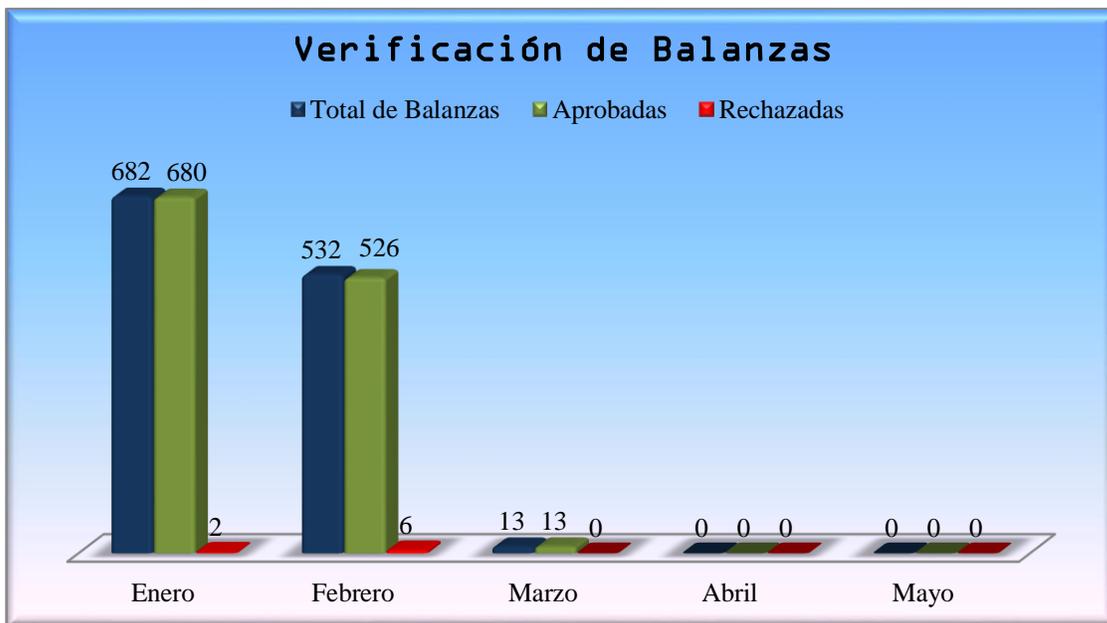


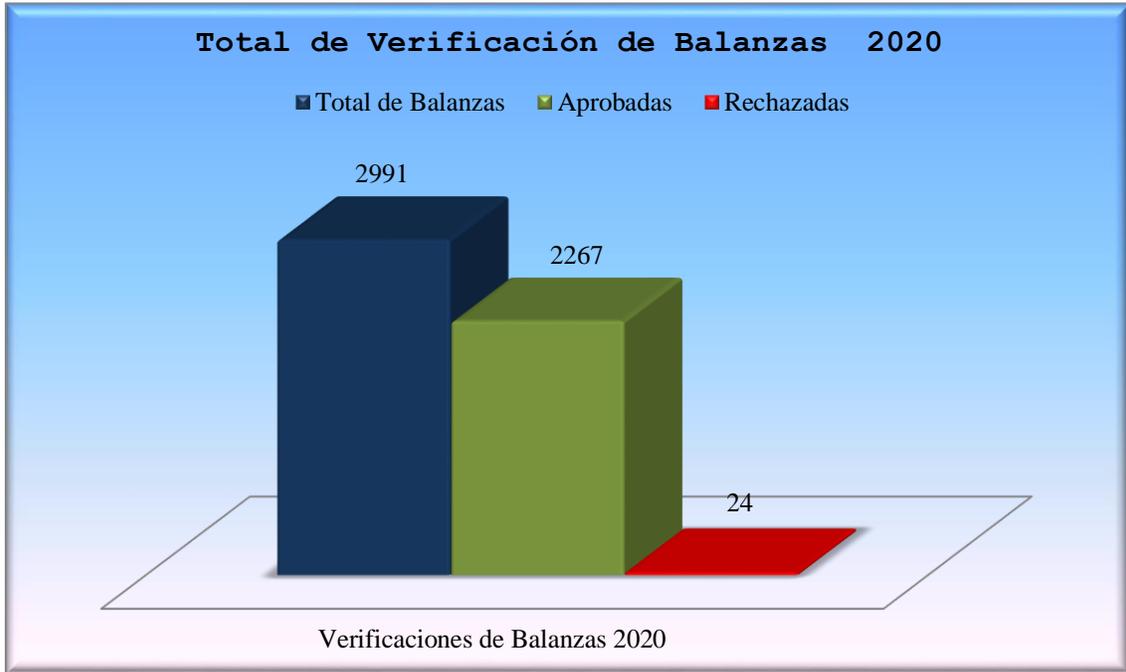
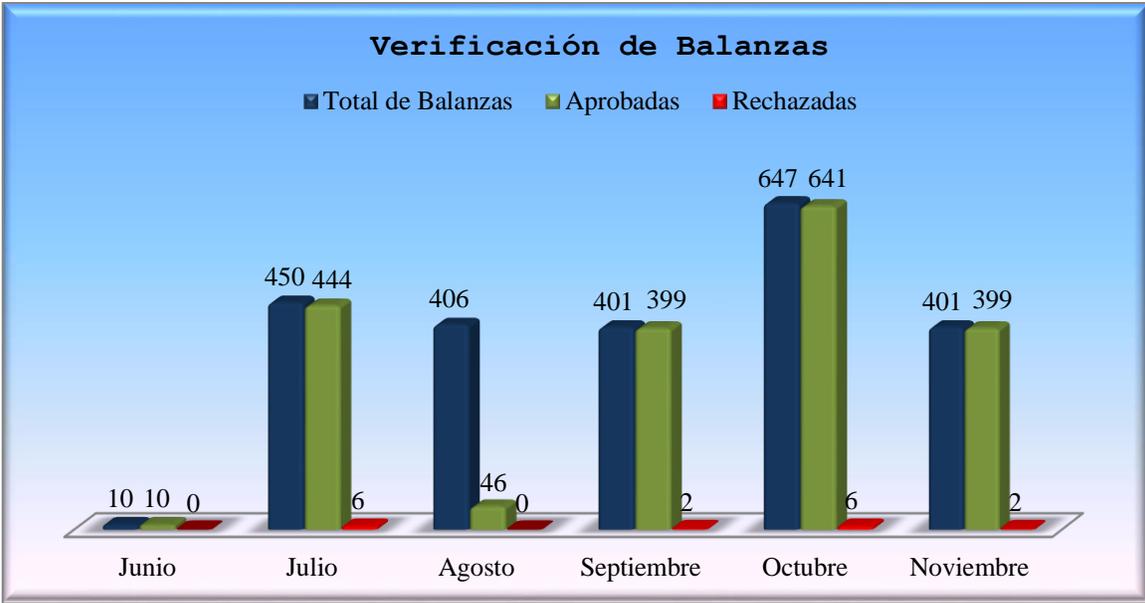
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Julio 2020		450	444	3	3
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	0	0	0	0	0
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Agosto 2020	27	406	406	0	0
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	0	0	0	0	0
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Septiembre 2020	29	401	399	0	2
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	4	4	4	0	0
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	3	6	6	0	0
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Octubre 2020	43	647	641		6
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	0	0	0	0	0
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio



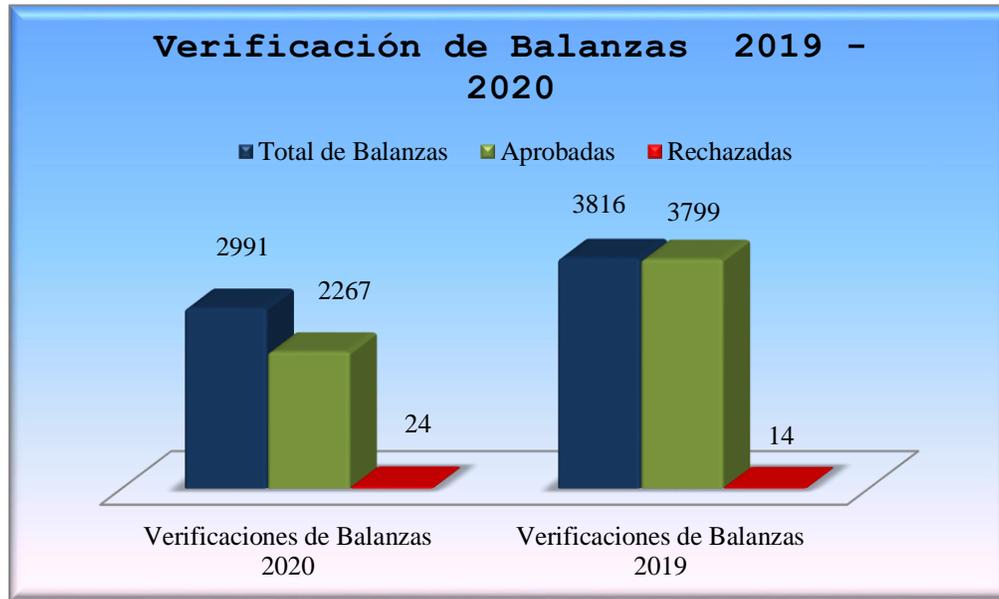
	0	0	0	0	
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	18	401	399	0	2
Mes	Supermercado	Balanzas	Aprobadas	Rechazada	Fuera de Servicio
Noviembre 2020	0	0	0	0	0
	Empresa/Courier	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de Servicio
	0	0	0	0	0
	Terminales/Puertos/Aeropuerto	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	2	12	12	0	0
	Colmado/Minimarket	Balanzas	Aprobadas	Rechazadas	Fuera de servicio
	1	3	3	0	0

Para un total de (2,991) balanzas verificadas y de (2,267) balanzas aprobadas del año y solo (24) rechazadas.





Desempeño Comparativo de la Evolución de Metrología en Verificaciones de Balanzas año 2019-2020



Verificación Metros Dispensadores de Gas Licuado de Petróleo (GLP)



Para garantizar la transparencia en la comercialización del gas licuado de petróleo (GLP) y asegurar que el volumen despachado es el volumen que recibe el usuario, el departamento de metrología legal del INDOCAL a través de la implementación de este programa verifica los Metros Dispensadores de GLP que operan en el país. Además, ofrece a las empresas del sector, los servicios de verificación de los Patrones de Flujo utilizados en sus operaciones de control.

Es el control metrológico que tiene como propósito la verificación inicial, verificación periódica y vigilancia de uso de los sistemas de medición que deberán cumplir todos los sistemas de medición de gas licuado de petróleo en toda la cadena



de distribución, (uso doméstico, vehicular, así como también los instrumentos de medición de los equipos de transporte de distribución comercial, sus dispositivos principales), cuyas cantidades medidas sean objeto de transacciones comerciales y sujetas a controles estatales.

Durante el 2020 se realizaron los siguientes trabajos de Verificación Metros Dispensadores de Gas Licuado de Petróleo (GLP):

Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Enero	206	0	0	206
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Febrero	262	0	0	262
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Marzo	157	0	01	156
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Mayo	352	02	03	347
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Junio	222	02	01	219
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Julio	256	0	0	256
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Agosto	305	02	05	298
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Septiembre	344	01	19	324
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Octubre	245	0	46	199
Mes	Medidores Verificados	Rechazado	Fuera de Servicio	Aprobado
Noviembre	230	01	05	224

Medidores de Balanza

Mes	Balanzas Tipo Romana
Enero	08
Mes	Balanzas Tipo Romana
Febrero	06



Mes	Balanzas Tipo Romana
Marzo	04
Mes	Balanzas Tipo Romana
Mayo	10
Mes	Balanzas Tipo Romana
Junio	08
Mes	Balanzas Tipo Romana
Julio	05
Mes	Balanzas Tipo Romana
Agosto	14
Mes	Balanzas Tipo Romana
Septiembre	12
Mes	Balanzas Tipo Romana
Octubre	07
Mes	Balanzas Tipo Romana
Noviembre	05

Para un total de (2,579) medidores verificados, (8) medidores rechazados, (80) medidores fuera de servicio y (2,491) medidores aprobados.

Medidores Fiscales

Este programa se basa en medir los combustibles que las empresas utilizan subsidiado por el gobierno, con un medidor que ya este certificado. Dicho programa inicia a partir del decreto 275-16.

Empresas	Cantidad de Constancias
Pueblo viejo	6
Imca	4
Los orígenes power plant	7
Bluport Corporation	2
Ministerio de Agricultura Aforo de tanques	2
Quisqueya I	19
Quisqueya II	23



Sultana de Este	20
Claro	14
Lesá	2

Aprobación de Modelos

Es la aprobación a todo modelo de instrumento de medición que entra al país, por medio de los importadores, para su comercialización. Durante este periodo se inspeccionaron diferentes modelos de equipos de pesar a diferentes importadores.

Instrumento de Medición Aprobado	2020
Balanzas Digital	31
Balanzas Análogas	2
Termómetro Clínico de Líquido en Vidrio	0
Termómetro Clínico Digital	7
Total de Aprobaciones	40
No Conformidad	2

Instrumentos Verificados	Constancias 2020	
Convenio solas	49	
GLP	18	
Medidores Fiscales	19	
Reconocimiento a Empresas	4	
Dispensadores de Combustibles Líquidos	Dispensadores	41
	Camiones	10



Acreditaciones obtenidas

El Departamento de Metrología Legal cuenta con la Acreditación por parte del Organismo Dominicano de Acreditación ODAC, del Proceso de Verificación de Volumen, para el alcance de Surtidores de combustibles Líquidos en estaciones de servicio desde Junio 2019.

Esquema de Acreditación: Organismos de Inspección

Número de Acreditación: 003/OI-001 Sujeto a evaluación anual, para lo cual se efectuó el Seguimiento Uno (1) en noviembre 2020.

Verificación Surtidores Combustibles Líquidos



Con la finalidad de garantizar la transparencia en el proceso de pesaje de los productos adquiridos por el consumidor, el departamento de metrología legal ha desarrollado un programa de verificación de balanzas en los establecimientos comerciales del país, con el mismo propósito, ha extendido este programa a las balanzas utilizadas en el pesaje de equipaje en los diferentes Aeropuertos.

Es el control metrológico que tiene como propósito la verificación inicial, verificación periódica y vigilancia sobre los sistemas de medida concebidos para Combustibles Líquidos.

Los surtidores de combustible son instrumentos de medición y como tales están sujetos a presentar errores. El máximo error que técnicamente se les permite es \pm



0,5 % del volumen despachado, es decir cada vez que se haga un despacho es posible que se esté recibiendo la cantidad solicitada más 0,5 % ó menos 0,5 %.

El programa de verificación de los instrumentos de medición de volúmenes de combustibles servidos abarca todo el territorio nacional.

Durante el año 2020 se realizaron los siguientes trabajos de Verificación Surtidores Combustibles Líquidos:

Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Enero	1005	1005	0	0
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Febrero	2013	2005	0	8
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Marzo	1362	1362	0	0
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Abril	0	0	0	0
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Mayo	1895	1895	0	0
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Junio	1329	1321	02	06
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Julio	1217	1187	2	28
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Agosto	1207	1207	0	0
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Septiembre	997	997	0	0
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Octubre	1111	1077	2	32
Mes	Surtidores Verificados	Aprobado	Rechazado	Fuera de Servicio
Noviembre	1176	1154	3	19

Para un total de (13,312) surtidores, de los cuales (13,210) fueron aprobados, (9) surtidores fueron rechazados y (93) surtidores están fuera de servicio.



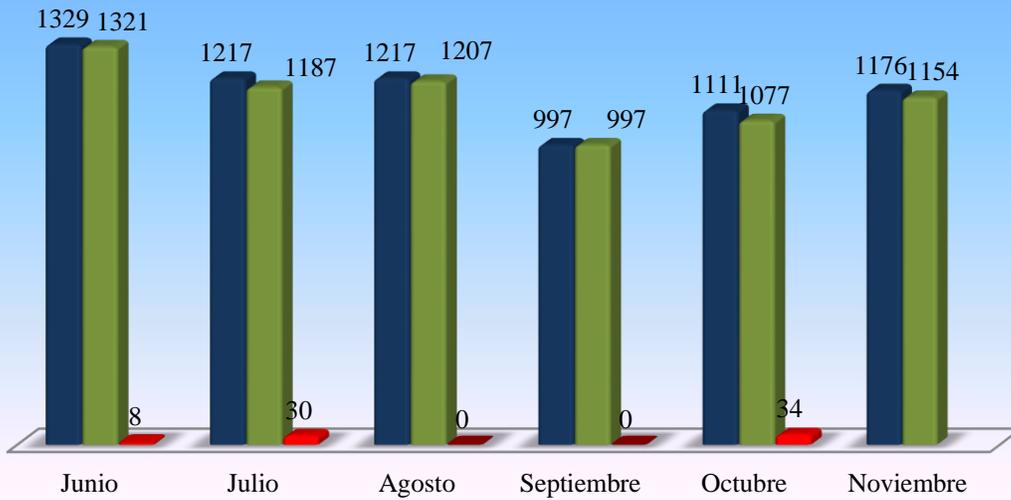
Verificación Surtidores Combustibles Líquidos

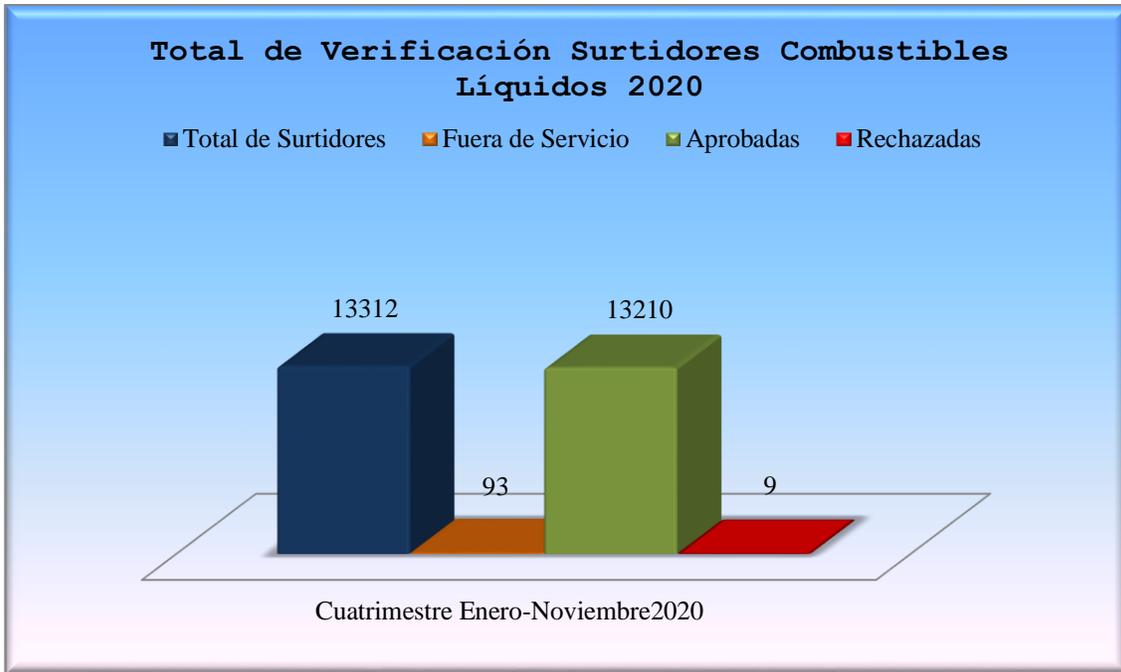
■ Total de Surtidores ■ Aprobadas ■ Rechazadas



Verificación Surtidores Combustibles Líquidos

■ Total de Surtidores ■ Aprobadas ■ Rechazadas





Metrología Industrial y Científica

La Metrología es la ciencia de las mediciones y sus aplicaciones (VIM, 2012).

El Departamento de Metrología Industrial y Científica está compuesto por 5 laboratorios los cuales realizan servicios a la industria y población en general, así como también brindan trazabilidad a los laboratorios de calibración secundarios.

Los Laboratorios de Metrología del INDOCAL, tienen la misión de ser la referencia nacional en cuanto a mediciones y brindar trazabilidad a los demás entes que conforman la infraestructura metrológica del país.

Los Laboratorios de Metrología brindan los servicios de calibración de sistemas de medición en energía eléctrica, pesas, patrones de volumen, termómetros de resistencia de platino, termómetros de indicación digital y termómetros líquido en vidrio, así como las aprobaciones de modelos que es aval para la importación de medidores de energía eléctrica, termómetros clínicos y balanzas.



Resultados de las actividades realizadas

Laboratorio de masa y volumen

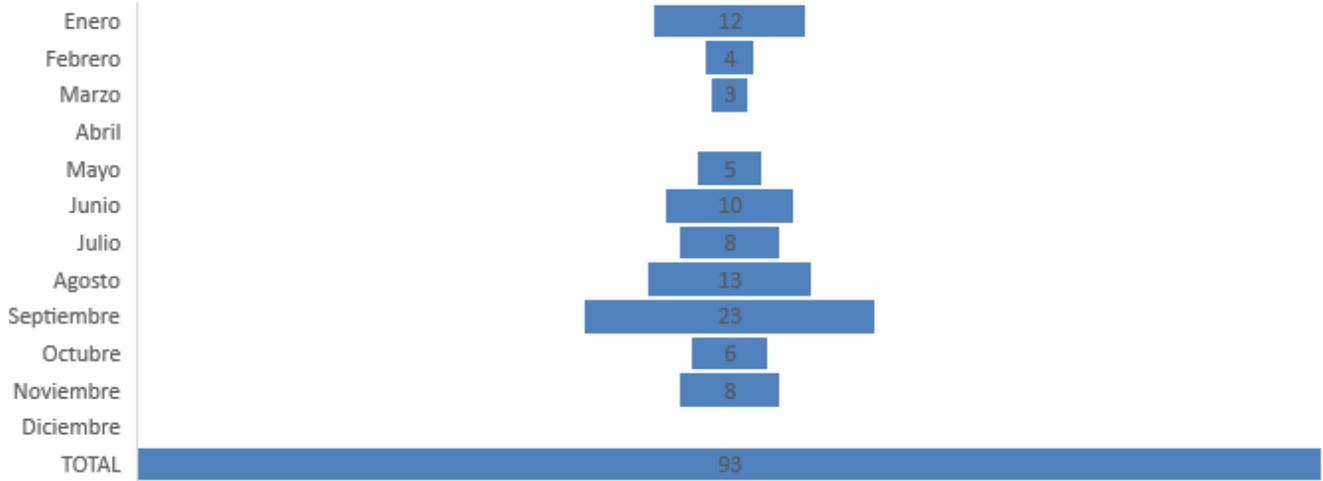
Servicios del período enero-noviembre 2020			
Calibraciones de Patrones de Volumen	Calibraciones de Pesas	Evaluaciones de modelos de Balanzas	Calibraciones de Balanzas
47 unidades	112 unidades	33 unidades	1 unidad

Informe detallado de servicios

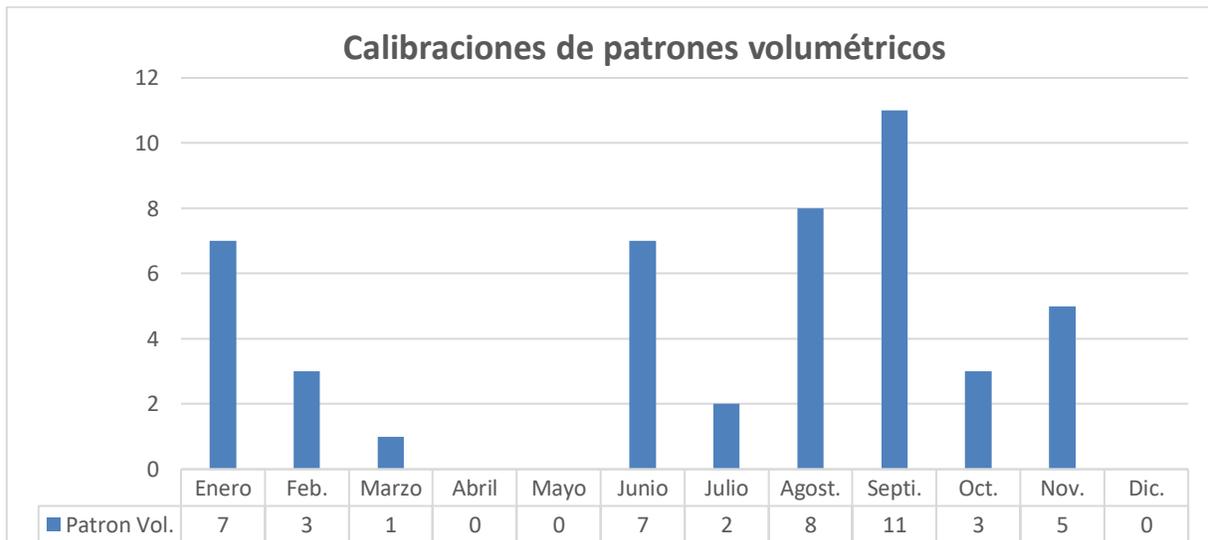
Informe de Servicios de Calibración 2020							
Meses	Calibraciones				Aprobación de Modelo		Total servicios
	Patrón Vol.	Servicios Pesas	Cantidad de Pesas	Balanzas	Aprobados	Rechazados	
Enero	7	0	0	0	5	0	12
Febrero	3	0	0	0	1	0	4
Marzo	1	0	0	0	2	0	3
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	5	0	5
Junio	7	0	0	0	3	0	10
Julio	2	0	0	0	5	1	8
Agosto	8	4	13	0	1	0	13
Sept.	11	5	53	1	7	0	23
Oct.	3	1	25	0	2	0	6
Nov.	5	1	21	0	2	0	8
Dic.	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	47	11	112	1	33	1	93

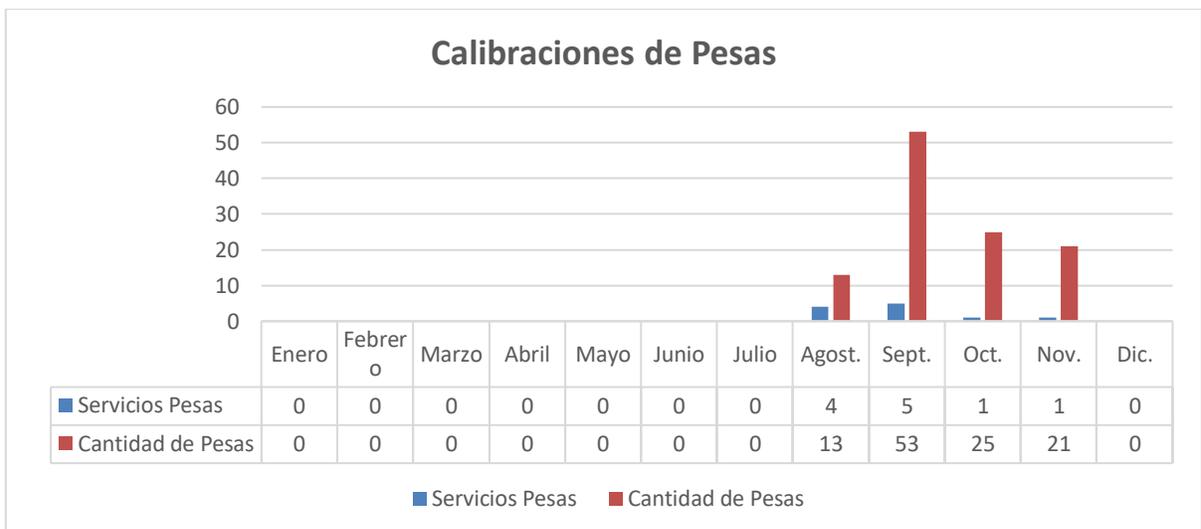
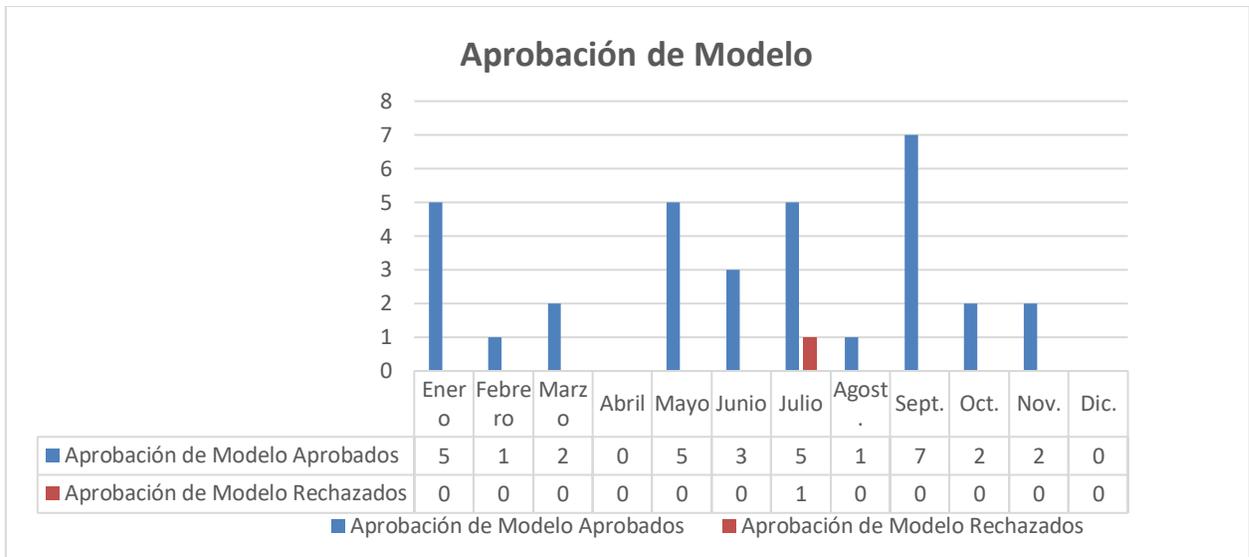


Servicios Realizados



Calibraciones de patrones volumétricos





Desarrollo

- Todos los procesos que se realizan en el laboratorio de masa y volumen están en el alcance del sistema de gestión de los laboratorios.
- Participación satisfactoria en una Interoperación Internacional de calibración de patrones de masa.
- Organización de un ensayo de aptitud local, Interoperación calibración de balanzas entre laboratorios secundarios locales.



Acreditaciones Internacionales

Acreditación ISO/IEC 17025

El laboratorio completó los requisitos para optar por una acreditación ISO/IEC 17025:2017 en el alcance de calibración de pesas, al momento de redactar este documento solo está pendiente la entrega del certificado.

Laboratorio de tiempo y frecuencia

Servicio de Calibración	Cantidad
Calibración de tensímetro	2
Diseminación de la hora INDOCAL en tiempo real	

Estos servicios impactan indirectamente a muchas personas porque fueron brindados a una compañía contratista de una de las mayores empresas de transporte de personas masivo del país.

Convenios y colaboraciones

- Dentro del marco del proyecto llvo FED fue firmado en el mes de noviembre el convenio de colaboración entre el INDOCAL y el INACAL (Instituto Nacional de Calidad) de Perú, el cual tiene como objetivo el desarrollo del laboratorio de Presión de INDOCAL.
- En colaboración con el INM de Colombia estamos desarrollando el servicio de calibración de tacómetros ópticos.

Laboratorio de temperatura

Servicios realizados



Servicios	Cantidad
Calibraciones de termómetros	03
Exámenes de modelos	07

Convenios

Se inició el contacto con la dirección y personal técnico del Laboratorio Veterinario Central (LAVECEN) con el objetivo de concretar un convenio interinstitucional, donde INDOCAL brinde los servicios de calibración, capacitación y asistencia técnica.

Acreditación ISO/IEC 17025

Se elaboró y realizó la implementación del plan de acciones correctivas correspondiente a la evaluación *in situ* llevada a cabo a finales de noviembre del año pasado por ECA. Estamos a la espera de la decisión del ente acreditador sobre la conformidad de las acciones.

Acreditación ODAC

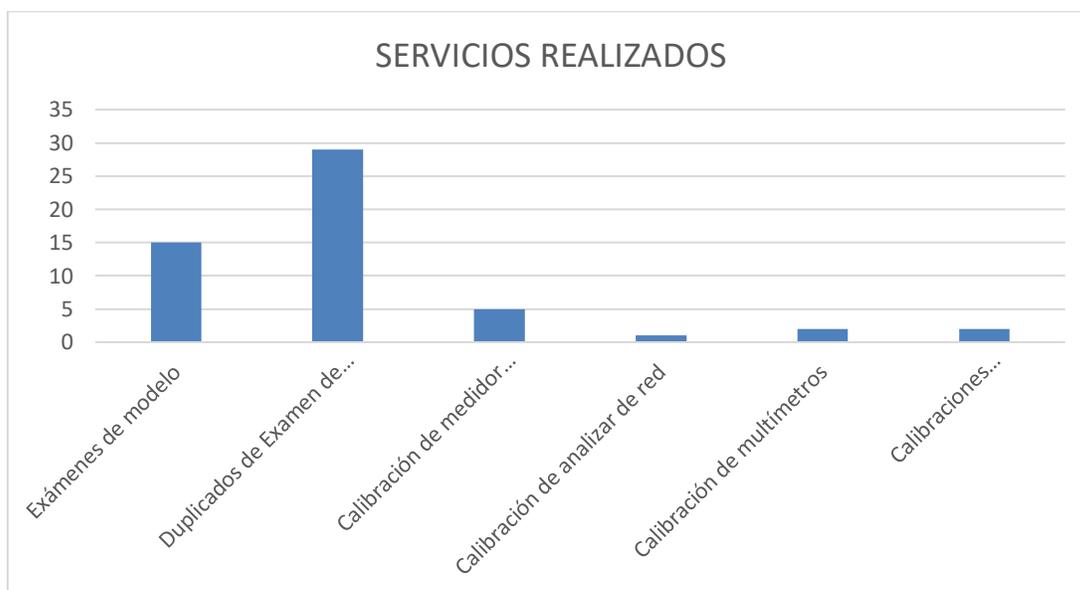
Se elaboró y aprobó el plan de acciones correctivas correspondiente a la evaluación de seguimiento llevada a cabo a finales de noviembre del año pasado por ODAC. Estamos en la etapa de implementación del plan.

Laboratorio de Mediciones Eléctricas

Servicios realizados	
Servicios	Cantidad
Exámenes de modelo	15
Duplicados de Examen de modelo	29



Calibración de medidor testigo	05
Calibración de analizar de red	01
Calibración de multímetros	02
Calibraciones comerciales/industriales	02



Acreditación ISO/IEC 17025

Acreditaciones internacionales

Por otro lado, el laboratorio de mediciones eléctricas completó los requisitos exigidos por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), respecto a la norma ISO/IEC 17025:2017, para mantener el reconocimiento de sus competencias técnicas internacionalmente.

Otras Actividades

Durante el año 2020 el laboratorio ha dado continuidad al trabajo de fortalecimiento



de las capacidades en calibración de patrones de energía eléctrica, para lo cual se satisficieron de manera exitosa todas las exigencias del organismo acreditador (ECA) con miras a obtener la acreditación en este alcance.

Como parte del fortalecimiento de las capacidades de medición del laboratorio y del proceso de examen de modelo de medidores de energía, se construyó una fuente generadora de alta corriente para el ensayo de calentamiento propio exigido por las normas ANSI e IEC para medidores de energía.

También se logró el fortalecimiento del sistema de medición de magnitudes eléctricas con la adquisición de un transductor de corriente shunt, el cual da la capacidad al laboratorio de medir magnitudes y eventos de calidad de la energía.

Otro aspecto a destacar es que, mediante el proyecto "Onceavo Fondo Europeo de Desarrollo (11vo FED)", en el que participan Republica Dominicana, Panamá y varias naciones del Caribe, el laboratorio ha hecho un levantamiento de los aportes que puede realizar a la región en materia de medición de la energía.

Laboratorio de verificación legal medidores de energía eléctrica Santo Domingo

El objetivo principal del laboratorio de verificación legal medidores de energía eléctrica Santo Domingo (metrología legal) es brindar mediante la comprobación los servicios de: verificación metrológica, física e informática a medidores de energía eléctrica sometidos por vía administrativa o por presunto fraudes o anomalías del equipo.

Los servicios que brinda este laboratorio constan de: verificaciones de medidores de energía eléctrica sometidos vía administrativas y verificaciones de medidores de energía eléctrica sometidos vía penal.

En la gestión del año 2020, el laboratorio de Verificación Legal medidores de



Energía Eléctrica Santo domingo ha emitido unos tres mil ochocientos setenta y tres (3,873) informes técnicos de los cuales tres mil quinientos cincuenta y seis (3,556) fueron para la empresa distribuidoras del este (EDEESTE) y unos trecientos diecisiete (317) informes técnicos para la empresa distribuidora del sur (EDESUR) correspondiente a la misma cantidad de medidores verificados, entregando copias de dichos informes cuando aplique a cada empresa distribuidora, Superintendencia de electricidad (SIE), Procuraduría adjunta al sector eléctrico (PGASE) y a los usuarios cuando asisten.

A continuación, presentamos un resumen de los trabajos realizados desde enero hasta noviembre del 2020:

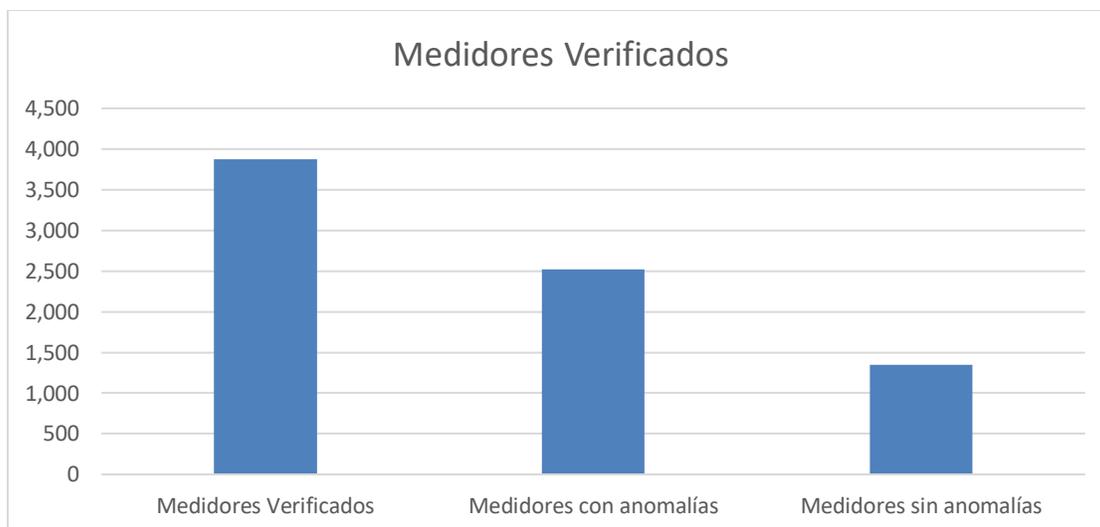
Medidores sometidos vía administrativas	
Distribuidora	Cantidad
EDEESTE	3,550
EDESUR	119

Medidores sometidos vía penal	
Distribuidora	Cantidad
EDEESTE	06
EDESUR	198

Informe gráfico detallado.

Medidores Verificados	Medidores con anomalías	Medidores sin anomalías
3,873	2,523	1,350





Laboratorio de verificaciones de energía eléctrica (Metrología Legal) - Zona Norte

En la gestión del año 2020, el laboratorio de mediciones eléctricas (metrología legal) zona norte a emitido, mil ochocientos treinta y siete (1,838) informes técnicos correspondiente a la misma cantidad de medidores verificados, entregando copias de dichos informes a la empresa distribuidora del norte (EDENORTE), Superintendencia de electricidad (SIE), Procuraduría adjunta al sector eléctrico (PGASE) y a los usuarios cuando asisten.

A continuación, presentamos un resumen de los trabajos realizados desde enero hasta noviembre del 2020:

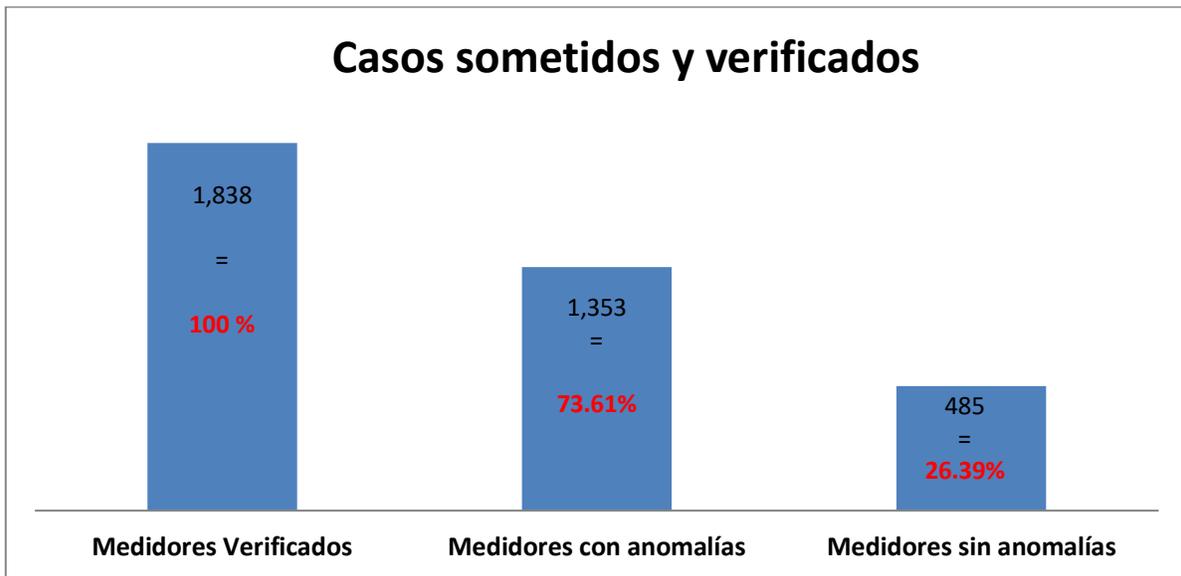
- Medidores sometidos vía administrativas: 1,782
- Medidores sometidos vía penal: 56

Informe gráfico detallado.

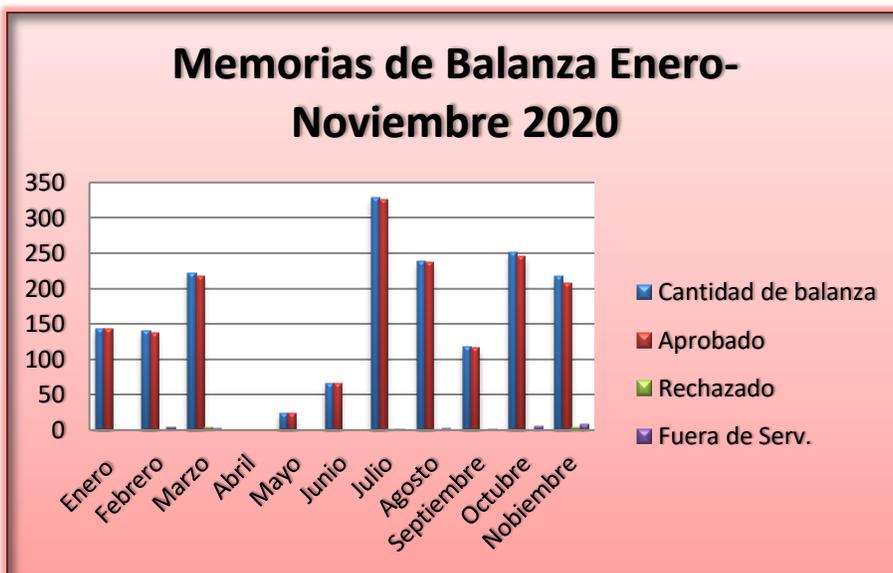
Medidores Verificados	Medidores con anomalías	Medidores sin anomalías
1,838	1,353	485



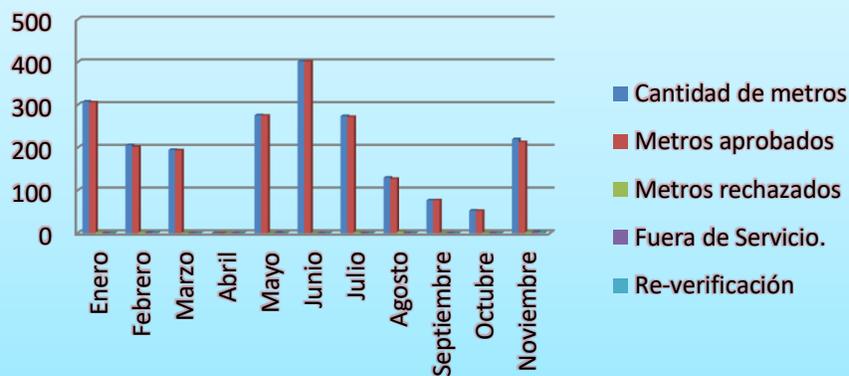
Casos sometidos y verificados



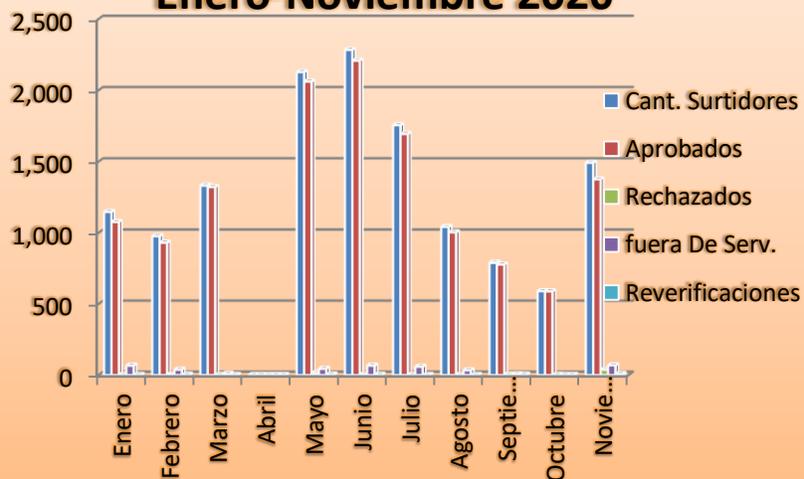
Memorias de Balanza Enero- Noviembre 2020



Memoria Anual de Flujo Enero- Noviembre 2020



Memoria Anual de Volumen Enero-Noviembre 2020



Dirección de Evaluación de la Conformidad

La Dirección de Evaluación de la Conformidad se establece mediante la Ley No. 166-12, la cual crea al Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL). Dicha ley atribuye al INDOCAL las actividades relativas a la normalización, metrología y evaluación de la conformidad.



La ley No. 166-12 llama al INDOCAL a desarrollar competencia técnica como organismo de certificación mediante su acreditación por un organismo competente y reconocido en la materia. En ese sentido, indica que será un organismo de certificación para productos, servicios, sistemas, personas, procesos e instalaciones.

Siguiendo entonces lo establecido por la ley, la Dirección de Evaluación de la Conformidad ofrece servicios de inspección y certificación a nivel nacional e internacional, en las modalidades de certificación de productos, procesos y servicios y certificación de sistemas de gestión. Todas ellas se constituyen en herramientas para contribuir a la competitividad de los sectores económicos del país.



El Plan Estratégico Institucional 2018-2020 tiene como objetivo estratégico No. 1.3 fortalecer las capacidades y la infraestructura de los servicios del INDOCAL a



nivel nacional. En ese sentido es importante notar que la Dirección de Evaluación de la Conformidad está estructurada por cuatro (4) departamentos y una (1) red.

1. Departamento de Certificación de Productos (DCP);
2. Departamento de Certificación de Sistemas de Gestión (DCS);
3. Departamento de Certificación de Personas (DPE);
4. Departamento de Inspección (DIN);
5. Red de Metrología Química y Ensayos (RMQE).

Actividades de la Dirección de Evaluación de la Conformidad

El término "evaluación de la conformidad" se define como la demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo, y como tal, trae consigo los siguientes beneficios:

- Demostración del cumplimiento de Especificaciones
- Protección al Consumidor
- Generación de Confianza
- Mejora oportunidades de Comercio Internacional

Como evidencia del cumplimiento de las especificaciones la Dirección de Evaluación de la conformidad emite certificados que avalan de la organización cliente cumple con lo descrito en el alcance evaluado.

Misión de la dirección

En esta memoria se encuentran plasmadas las diferentes actividades planificadas y ejecutadas por la Dirección Evaluación de la Conformidad durante el año 2020, según planes de trabajo y tareas extraordinarias, con el objetivo de realizar las gestiones precisas para garantizar que la institución se fortalezca a través del cumplimiento de actividades que sirvan para el establecimiento de la cultura de calidad en el país y mejoramiento continuo del INDOCAL.

Esta dirección técnica se encuentra acreditada internacionalmente con las siguientes normas:



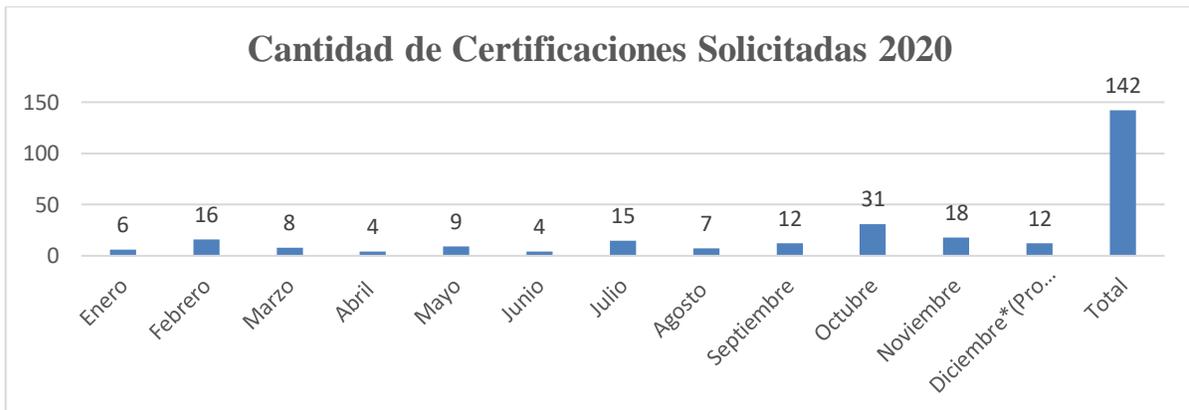
- ISO/IEC 17065 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para Organismos que Certifican Productos, Procesos y Servicios. Acreditación emitida por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).
- ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para los Organismos que Realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión. Acreditación emitida por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).
- ISO/IEC 17020 Evaluación de la Conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección. Acreditación emitida por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC).

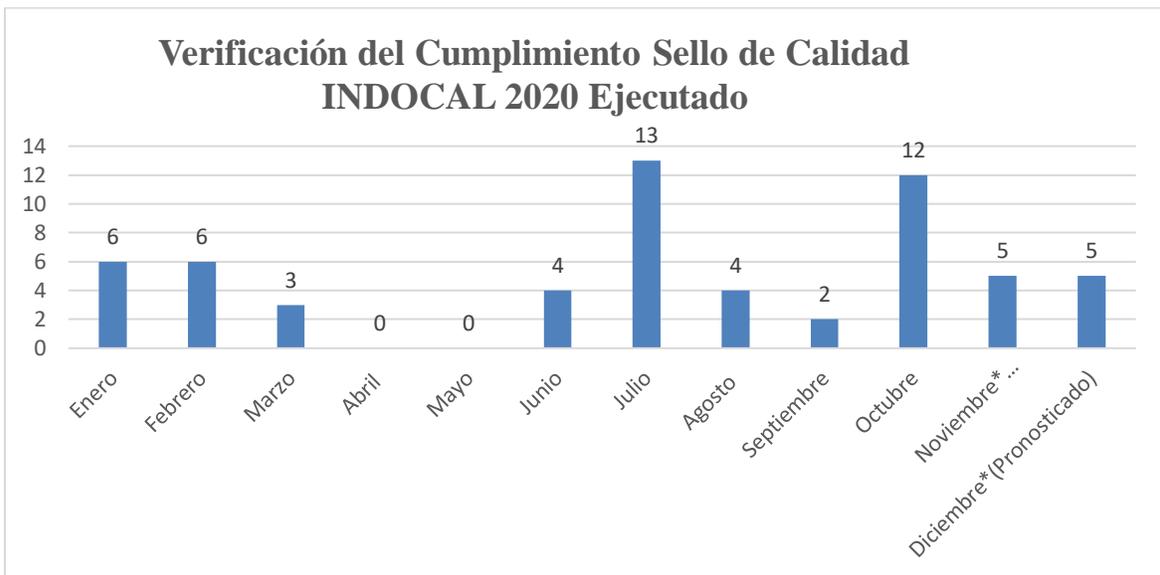
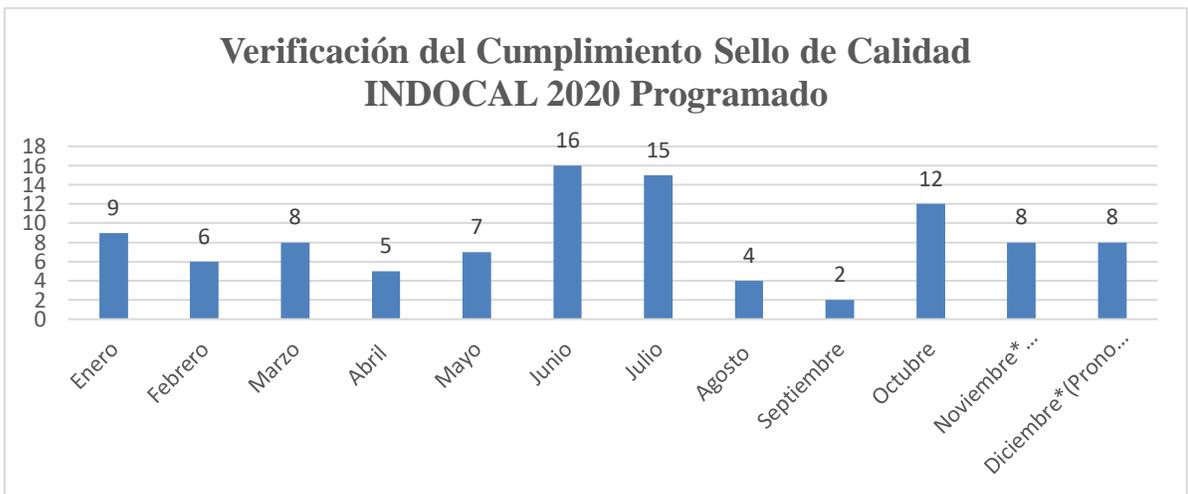
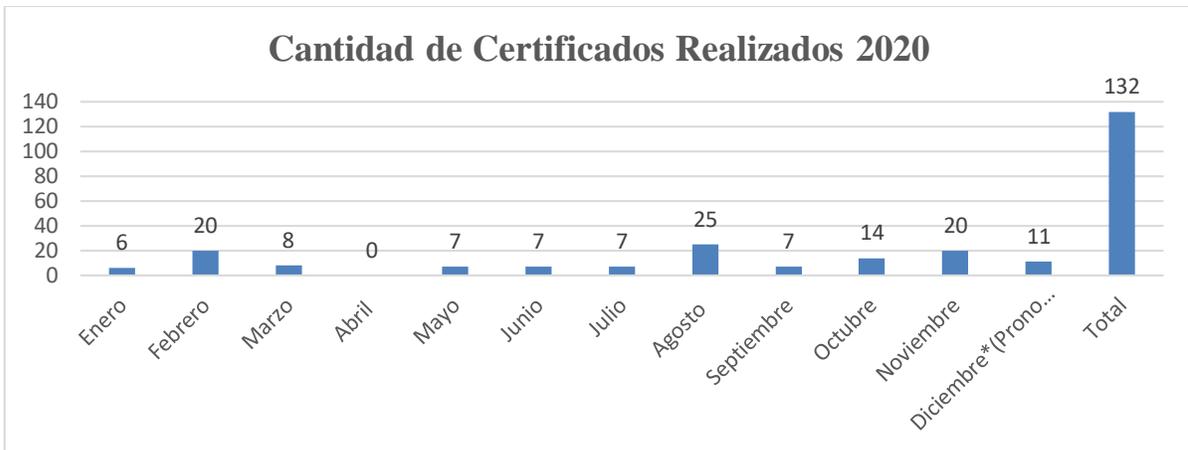




En lo relacionado, al Departamento de Certificación de Personas, estamos implementando la Norma ISO/IEC 17024, con miras a lograr la acreditación en el año 2021.

Informaciones generales para el 2020





Actividades del Departamento de Certificación de Productos (DCP)

Este departamento ofrece los siguientes servicios:

- Certificación de Muestras.
- Certificación de Lotes.
- Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en cocinas.
- Otorgamiento de Marca de Conformidad. Sello de Calidad INDOCAL.

Informaciones correspondientes al 2020

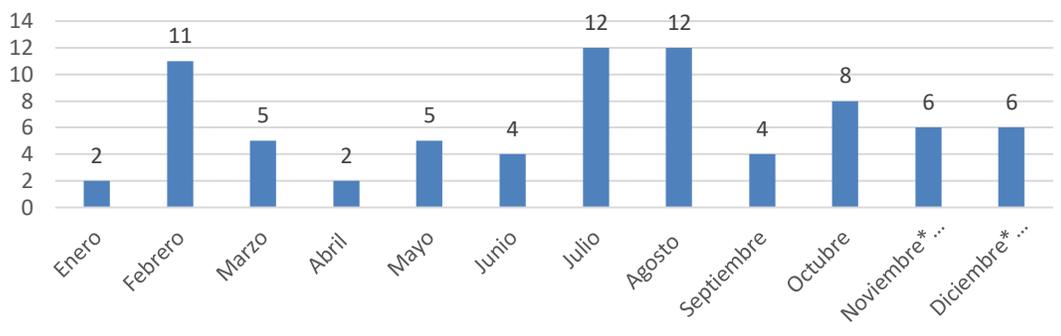
Actividad de Evaluación de la Conformidad	Tipo de Certificado/expediente	Cantidad Total
Certificado de Conformidad	Sello de Calidad	34 empresas (32 empresas nacionales y 2 internacionales: USA y Costa Rica)
	Certificación BPH	47
	Certificación BPM	19
	Certificación de Lote	2
	Certificación de Muestra	8

Información de Cierre al 2020

Sello de Calidad INDOCAL	
105	Productos
34	Organizaciones
32	Organizaciones Nacionales
2	Organizaciones Internacionales
9	Tipos de Productos Certificados



Evaluaciones con fines de certificación otros esquemas diferentes al Sello de Calidad INDOCAL 2020 Ejecutadas



Actividades del Departamento de Certificación de Sistemas de Gestión (DCS)

Este departamento ofrece los siguientes servicios:

- Certificación de Sistemas de Gestión- NORDOM ISO 9001:2015 e ISO/TS 17582:2014
- Auditoría de Primera Parte.
- Certificación HACCP.
- Certificación Gestión de Calidad para Mipymes NORDOM 774.
- Certificación Global Gap.
- Certificado de Conformidad INDOCAL de Sistemas de Gestión Igualdad de Género NORDOM 775.

Informaciones correspondientes al 2020

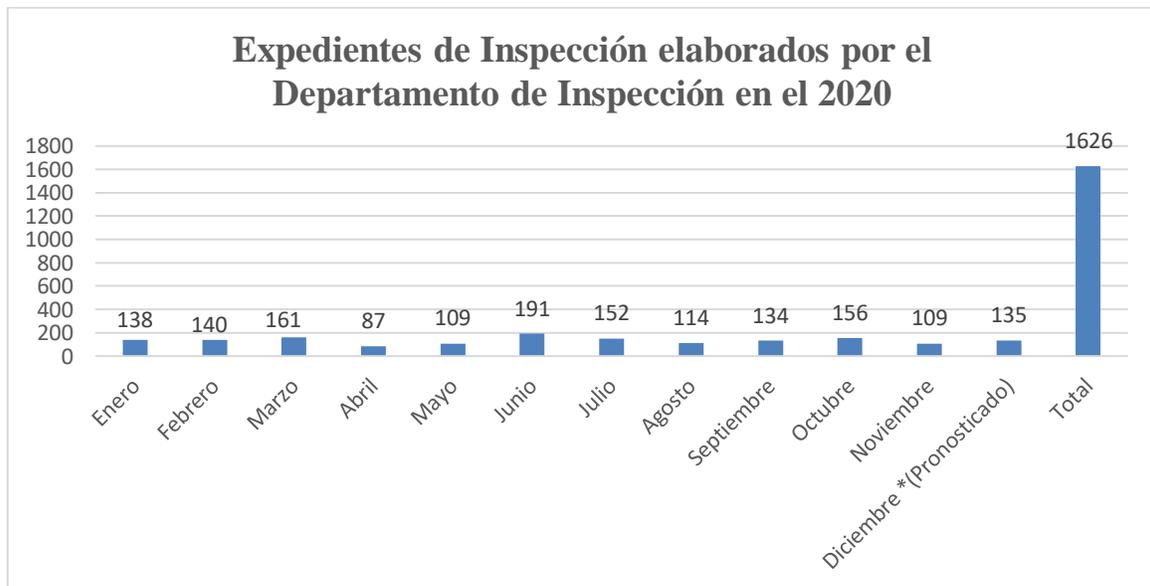
Actividad de Evaluación de la Conformidad	Tipo de Certificado/expediente	Cantidad Total
Certificado de Conformidad	Certificación de Sistema de Gestión	1
	Certificación Igualdad de Género	7

Actividades del Departamento de Inspección (DIN)



Este departamento ofrece los siguientes servicios:

- Inspección de Materiales de Construcción
 - o Cemento Portland Gris o Blanco
 - o Barras de Acero Corrugadas y Lisas
- Inspección de Envases para Combustibles
 - o Cilindros (GLP, GNL, GNV y GNC)
 - o Tanques (GLP, GNL, GNV, GNC, Diésel y Gasolina)
- Inspección de Instrumentos de Medición
 - o Balanzas y Básculas
 - o Termómetros clínicos
 - o Medidores de Energía Eléctrica
- Inspección de Accesorios para tanques y/o cilindros para combustibles
 - o Válvulas
 - o Reductores
 - o Reguladores
 - o Multiválvulas
 - o Presas caricas

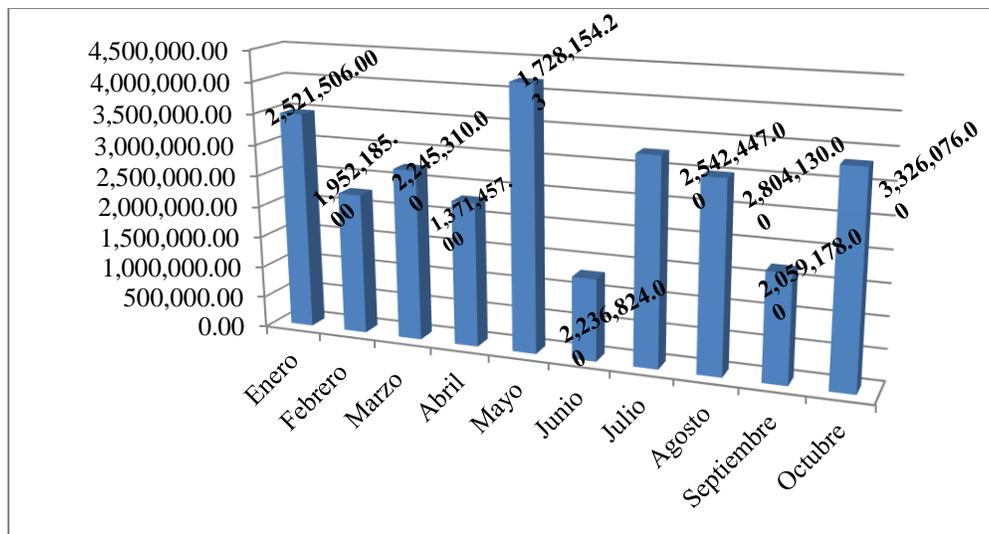


Nota: A pesar de la situación actual ocasionada por el COVID-19, las actividades de este departamento nunca se han detenido.

Departamento de Inspección

Reporte de autorización de salidas de mercancías (enero - octubre 2020)





El total general para el 2020 es de RD\$ 22, 787,265.23

Red de Metrología Química y Ensayo

La Coordinación de la RMQE tiene como misión o función principal gestionar la Red, con la finalidad de cumplir con la planificación estratégica y operativa, dirigiendo las actividades de la misma al logro de los objetivos propuestos; está conformada por el encargado del área, y un analista.

A continuación, el resumen de las actividades más importantes llevadas a cabo por la Coordinación de la RMQE durante el presente año 2020:

- Consolidación de la página web de la RMQE y del motor de búsqueda de los servicios analíticos de los laboratorios.
- Acompañamiento a los laboratorios para su incorporación plena a la RMQE.
- Coordinación del plan de capacitación de los miembros de la RMQE, con el equipo técnico del Programa para el Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes.
- Creación de la base de datos de la RMQE
- Incorporación de la RMQE al equipo coordinador de la Red de Laboratorios para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (SSAN)
- Realización de ajustes en la planificación de la RMQE, debido a la situación



creada por la COVID - 19, tanto a nivel nacional como internacional.

Resultados de la Gestión del Año 2020

- Consolidación de la página web de la RMQE y del motor de búsqueda de los servicios analíticos de los laboratorios.

La página web está llamada a ser un efectivo medio para cohesionar la red y contribuir de manera muy importante al logro de sus objetivos. Se ha trabajado de forma continua y en coordinación con el Departamento de Tecnología, para lograr que sea lo más ágil y amigable posible, al tiempo de permitirle a la Coordinación difundir informaciones y conocimientos de interés para los técnicos.

Por su parte, el motor de búsqueda contribuirá de forma importante a que los sectores llamados a utilizar los servicios de los laboratorios, como el sector industrial, los importadores y exportadores, entre otros, conozcan la variedad de pruebas que pueden ofertar los laboratorios pertenecientes a la red, beneficiándose así todos los sectores involucrados. También en esta herramienta hemos trabajado en coordinación con el Departamento de Tecnología del Indocal para hacerla ágil y amigable.

- Acompañamiento a los laboratorios para su incorporación plena a la RMQE

La incorporación plena de un laboratorio a la red se realiza mediante el llenado - por parte de los responsables técnicos del mismo - de una encuesta en línea que está en la página web de la RMQE. La información contenida en la encuesta le permitirá a la Coordinación y a los responsables de las subredes temáticas de la RMQE planificar actividades y capacitaciones que contribuyan a optimizar el funcionamiento y los resultados de los laboratorios integrantes de la red. Con la colaboración del Departamento de Tecnología del Indocal hemos elaborado un instructivo bien amigable y en línea, para facilitar el llenado de la encuesta



citada; además se ha acompañado de forma personalizada por vía telefónica, a aquellos que así lo han requerido.

- Coordinación del plan de capacitación de los miembros de la RMQE, con el equipo técnico del Programa para el Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes.

El acompañamiento al Indocal por parte del programa citado - con financiamiento de la Unión Europea y contrapartida nacional - ha sido crucial para la creación y estructuración de la RMQE. El plan de capacitación consensuado es vital para el logro de los principales objetivos de la red. Se ha trabajado estrechamente con el equipo técnico del Programa, para hacer posible que las capacitaciones que se han realizado y las que faltan, cumplan con los objetivos esperados.

- Creación de la base de datos de la RMQE

La información que se obtenga del llenado de la encuesta en línea - la cual es requisito para que los laboratorios se incorporen a la red - es crucial para que las actividades que lleve a cabo la RMQE contribuyan al máximo a la optimización de la calidad de los servicios ofertados por éstos. Para que esta información pueda ser almacenada de forma que sirva para la toma de decisiones, es necesario que esté organizada en una base de datos potente. Por eso hemos elaborado una, con la colaboración del Departamento de Tecnología del Indocal.

- Incorporación de la RMQE al equipo coordinador de la Red de Laboratorios para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (REDSSAN)

La REDSSAN - creada en enero del presente año - es una red de laboratorios oficiales del área de alimentos, cuyo propósito principal es el de hacer posible la articulación interinstitucional en el ámbito del análisis de alimentos, entre los laboratorios oficiales participantes, en el marco del Consejo Nacional para la



Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASSAN).

La RMQE, en representación del Indocal, forma parte del equipo coordinador de la red, junto con el Ministerio de la Presidencia y la Secretaría del Consejo Nacional para la Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASSAN).

- Realización de ajustes en la planificación de la RMQE, debido a la situación creada por la COVID - 19, tanto a nivel nacional como internacional.

Uno de los productos de las consultorías internacionales que han sido parte del acompañamiento al Indocal por parte del Programa para el Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes, fue la elaboración del Plan Estratégico de la RMQE, del cual deberán salir los Planes Operativos Anuales (POA). Debido al cambio drástico de escenario que ha traído la COVID - 19, la Coordinación se ha visto precisada a realizar los ajustes de lugar en la planificación, para que el impacto negativo de la situación sea el menor posible

Departamento Jurídico

El Departamento Jurídico de este Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), tiene como función primordial prestar a la Dirección General, como a los demás Departamentos de esta Institución, asesoría jurídica integral mediante el trabajo en equipo de profesionales con vocación de servicios y pasión por la excelencia, asumiendo el reto de enmarcar todas las acciones de esta entidad pública dentro del marco legal, y con estricto apego a los principios éticos, de manera eficiente, responsable, anticipando los riesgos y enfrentando los problemas con creatividad.



Detallamos a continuación, las actividades que llevamos a cabo durante este año 2020:



Verificación de leyes y reglamentos aplicables a la institución



Según lo que establece la matriz general de objetivos, el Departamento Jurídico tiene como objetivo hacer auditorias periódicas para verificar la aplicación y/o cumplimiento de las Leyes, Decretos, y Reglamento y Resoluciones, aplicable a la Institución. Para asegurar este objetivo el Departamento Jurídico realiza un plan anual de verificación y /o auditorias dividido en tres (3) Cuatrimestre realizándose el primer y segundo cuatrimestre 28 y 31 de agosto y 01 Septiembre, al año 2020, la cual se llevó a cabo de la manera siguiente:

La verificación de las leyes correspondiente 1er y 2do cuatrimestre, que se llevó a cabo a través de la plataforma ZOOM, por el estado de emergencia y el Covid-19 a las siguientes áreas.

Las Áreas a verificar son las siguientes:

Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento Cooperación Internacional, Departamento de Presupuesto, Dirección de Normalización, Departamento Normas de Alimento y Salud, Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias, Departamento Normas de Servicios, Departamento Orientación y Divulgación de Normas, Departamento de Comunicaciones, Departamento Calidad en la Gestión, Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Departamento de Recursos Humanos, Oficina de Acceso a la Información Pública OAI, Departamento de Contabilidad, Sección Facturación y Cobros, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento de Servicio al Cliente, Sección de Archivo Central, Sección de Nomina y Departamento de Reglamentación Técnica.

Para este 1er y 2do Cuatrimestre, verificamos el nivel de cumplimiento de Veinte y Una (21) Leyes, Cuatro (4) Reglamentos, Trece (13) Resoluciones, y Trece (13) Decretos, a veinte y Dos (22) áreas del INDOCAL. Enviamos el reporte de cumplimiento a todas las áreas verificadas. A continuación, citamos las leyes, resoluciones, decretos y reglamentos verificados en este periodo:



Ley 166-12 Que crea El Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).
Ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio.
Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública.
Ley 423-06 Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
Ley 496-06 la cual crea el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).
Ley 10-07 Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República
Ley 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE).
Ley 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).
Ley 87-01 la cual crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social
Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional.
Ley 310-14 que Regula el Envío de Correo Electrónico Comerciales No Solicitados (SPAM).
Ley 200-04 Libre Acceso a la Información Pública
Ley 41-08 de Función Pública.
Ley No. 105-13 Sobre regulación salarial del Estado Dominicano
Ley 87-01 la cual crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social
Ley 11-92 que aprueba el Código Tributario de la República Dominican
Ley 2859 de Cheque
Ley 62-00 que modifica los artículos 66 y 68 de la Ley de Cheques No.2859-1951

Ley No. 253-12 sobre el Fortalecimiento de la Capacidad Recaudatoria del Estado para la Sostenibilidad Fiscal y el Desarrollo Sostenible.
Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06
Ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio.
Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública
Reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección de Personal para Ocupar Cargos de Carrera Administrativa en la Administración Pública Dominicana
Reglamento No. 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.



Reglamento No. 527-09 de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.
Decreto 491-07 Reglamento de Aplicación de la Ley 10-07.
Decreto 605-06 que establece el Reglamento Orgánico de Aplicación de la Ley 126 de Contabilidad Gubernamental.
Decreto No. 15-17 que establece el procedimiento para asegurar el control de Gastos y Pagos a Proveedores.
Decreto 490-12 sobre la Dirección General de Comunicación (DICOM).
Decreto 130-05 crea el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública
Decreto 694-09 crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas y Reclamaciones
Decreto No. 604-10 que modifica el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública
Decreto No. 441-06 sobre Sistema de Tesorería de la República Dominicana.
Decreto 543-12 Reglamento de Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones
Decreto 350-17 sobre portal transaccional del Sistema Informático para la gestión de compras y contrataciones del Estado
Decreto 164-13 que Ordena a las Instituciones Públicas, sujetas al ámbito de aplicación de la ley 340-06 y sus modificaciones, realizar sus compras y contrataciones a las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) de Producción Nacional.
Decreto 129-10 que Establece el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Archivos de la República Dominicana.
Decreto 492-07 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
Resolución 001/11 Emisión de las Normas Básicas del Control Interno del Sector Público Dominicano
Resolución 14-13 Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Planificación y Desarrollo (UIPyD)
Resolución 3/12 sobre la Matriz de Responsabilidad Informativa
Resolución 2/12 sobre Registro y Ordenamiento de las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública.
Resolución 30-2014 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa
Resolución 01/2018 Políticas de Estandarización de Sub-Portales de Transparencia



Resolución DJU-RAD-011-18 que aprueba la nueva estructura del INDOCAL
Resolución 51-2013 que aprueba los modelos de estructuras organizativas de las unidades de TIC
Resolución 041-2020 que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública
Resolución 041-2020 que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública
Resolución 14-2016 que establece Disposiciones y Tarifas para el pago de Viáticos en el País.
Resolución No. PNP-01-2020, que aprueba los valores, para determinar los procedimientos de selección a ser utilizados en las contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones para el periodo 2020, por la Dirección de Contrataciones Públicas. (Varia cada año).

Elaboración acuerdos internacionales

Se elaboró el acuerdo internacional entre el Instituto Nacional para la Calidad (INACAL) y el INDOCAL No. DJU-ACI-001-2020 d/f 10 de septiembre 2020 para el intercambio de información y experiencia para fortalecer la infraestructura de la calidad para el Laboratorio de Calibración y presión.

Más adelante, se construyó acuerdo internacional de servicios especializado No. DJU-ACI-002-2020 d/f 22 de octubre 2020, entre la empresa SGS TEC SERVICES INC y el INDOCAL, para la realización de pruebas de ensayo de cemento.

Descripción	Total
Elaboración de Contratos personal contratado	23
Elaboración y renovación de contratos uso sello de calidad	27
Elaboración de contratos de Bienes y Servicios	3
Elaboración Acuerdos Internacionales	2
Acuerdos de Confidencialidad general	6



Acuerdos de Confidencialidad y Compromiso del personal que interviene en los procesos de Evaluación de la Conformidad	7
Acuerdos de servicios para auditorias de Certificación de Sistema de Gestión	1
Contratos uso de Marca, Certificado de Conformidad Indocal	3
Elaboración Acuerdo Certificación de Sistema Igualando RD Nordom 775	3
Elaboración de adenda	1
Elaboración de Declaración Jurada	4
Elaboración Acuerdo de estudio	1
Elaboración Acuerdo entrega equipos informáticos	4
Elaboración de Resolución Administrativas	8
Elaboración de Resoluciones del Comité de Certificación para productos	9
Elaboración de Resoluciones del Comité de Certificación para Sistema de Gestión	2
Registros de contratos en el Sistema Tramite Regular Estructurado de la Contraloría General de la República	14
Elaboración de Consultas	8
Notificaciones Legales	3
Dictamen Jurídico	1
Difusión de leyes al personal nuevo ingreso 2do trimestre abril/junio 2020	3
Difusión de leyes al personal de nuevo ingreso 4to trimestre octubre/diciembre 2020	36
Verificación de leyes y reglamentos aplicables a la institución	22
Actas de inspección	1
Sistema de Gestión de Calidad	3
Reporte de Objetivo	3
Total de requerimientos	198



Logros del departamento Jurídico 2020

- Gracias a los esfuerzos del equipo Jurídico, colaboramos para que la Dirección de Evaluación de la Conformidad, se acreditaran bajo las normas ISO/IEC 17065 que Certifican Productos, Procesos y Servicios y la ISO/IEC 17021-Organismos que realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión, elaborando toda la documentación necesaria de aspecto legal, tales como: acuerdos de confidencialidad y compromiso, contrato uso de sello de Calidad, contrato uso de marca, Resolución del comité de certificación y visita de inspección, así como revisión y modificación de algunos procesos que en la actualidad certificaran personas.
- Hemos realizado la inducción a todo el personal que ingresa por primera vez a la institución, para que tengan la base o visión de lo que se hace y nuestras competencias técnicas, cuáles son sus derechos y deberes como servidores públicos y el régimen de consecuencia. Así como que informaciones de la institución, se pueden dar o no al público, al igual que el proceso y tramitación de las solicitudes de información pública.
- A través de la verificación de las leyes hemos observado, que las áreas que componen el INDOCAL, han tenido un incremento significado en cuanto al cumplimiento de las legislaciones que le aplican, y por ende los resultados son positivos.
- Contribuimos con el sistema de gestión con el que estamos certificado bajo la norma ISO 9001-2015, manteniendo la actualización de los procedimientos, matriz de leyes, los reportes de los objetivos, los indicadores de medición, matriz de riesgo, las fichas de procesos, tomando en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables, cumpliendo siempre con las metas establecidas.



Estamos dentro de las instituciones públicas que registrar en el Sistema TRE sus contratos de pago, de manera ágil y eficiente.

- Representamos en dos casos a la Institución, en los tribunales, obteniendo sentencia que nos da ganancia de causa.
- Asesoramos a la máxima autoridad y algunos funcionarios sobre la legislación pertinente, en sus procesos, logrando una buena interpretación y aplicabilidad de la misma, de manera oportuna.
- A través de las consultas legales y la verificación, hemos realizado sugerencias a algunas áreas del INDOCAL, para que agreguen e incluyan puntos que son relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.
- A través de las elaboraciones de los contratos, convenios o acuerdos, logramos tener un documento vinculante, que pauta las obligaciones y consecuencias de las partes, que puede ser objeto de ejecución.

Departamento de Comunicaciones

Misión del Departamento

En esta memoria se encuentran plasmadas las diferentes actividades ejecutadas por el Departamento de Comunicaciones durante el año 2020, según planes de trabajo y tareas extraordinarias, con el objetivo de realizar las gestiones precisas para garantizar que la imagen de la institución se fortalezca a través del cumplimiento de actividades que sirvan para el establecimiento de la cultura de calidad en el país y mejoramiento continuo del INDOCAL.

El departamento de Comunicaciones, tiene como misión o función principal fortalecer la visibilidad de la institución y dar a conocer los servicios ofrecidos y las



acciones emprendidas por la misma.

Comunicación externa

El departamento de comunicaciones tiene como uno de sus objetivos "Fortalecer la visibilidad de la imagen del INDOCAL en los medios de comunicación externos, para dar a conocer los servicios y acciones que esta realiza".

Para lograrlo el equipo de comunicaciones se ha planteado estar **presente al público externo** en tres o más canales de comunicación externos, mensualmente. Durante el año se ha mantenido presencia al público externo a través de diferentes vías:

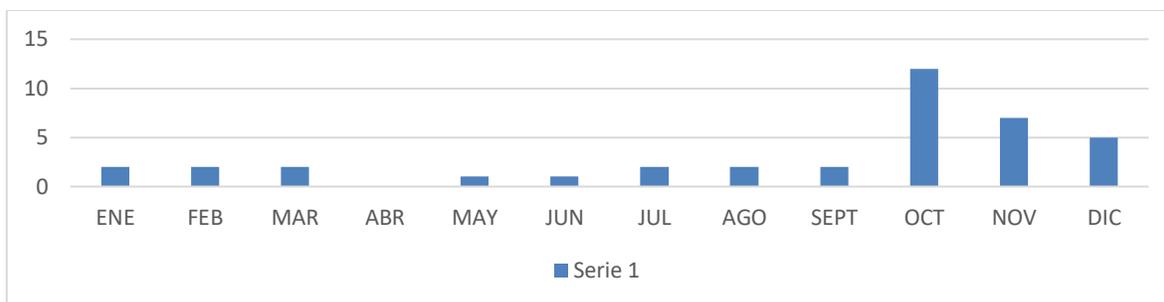
Presencia al público externo a través de...	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Difusión de Actividades relevantes en medios comunicación externos	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
Contacto con el Sector Externo		x								x	x	x
Portal Web Institucional - Actualización	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
CHAT del INDOCAL - Asistencia a los Ciudadanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Redes Sociales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Media Tours											x	
Evento con invitados Externos											x	
Publicidad Pagada						x						x
Total Presencia durante el año:	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	7	6

Difusión de actividades relevantes en medios comunicación externos

Durante el año el INDOCAL dio a conocer algunas noticias relevantes de las acciones emprendidas por la institución:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
2	2	2	0	1	1	2	2	2	12	7	5





Algunas de las actividades relevantes que se difundieron se encuentran:

- Lanzamiento Proyecto llvo.FED
- INDOCAL presenta Carta Compromiso al ciudadano
- INDOCAL juramenta nueva Comisión de Ética
- INDOCAL deposita ofrenda floral altar de la Patria
- INDOCAL recibe certificado como Gestores Energéticos del Sector Público, por el MEM.
- El Comité de Gestión del Proyecto Triangular se reúne, para planificar acciones sobre el Fortalecimiento de la Calidad
- INDOCAL trabaja normas de calidad de forma virtual, presentación de proyectos en el momento
- INDOCAL imparte charlas virtuales gratuitas
- INDOCAL logra certificación A4
- INDOCAL participa en webinar del MICM sobre Gestión de la Calidad y Buenas prácticas en Almacenamiento de Alimentos y almacenaje en General
- Expertos en alimentos recibe reconocimiento del INDOCAL
- Juramentación nuevo director del INDOCAL
- La inclusión y las normas de accesibilidad
- INDOCAL y CISAN crean iniciativas para la seguridad alimentaria
- INDOCAL celebra semana de la normalización
- Certificación de la NORDOM 775 en el galardón selle de oro a Universal, EGEHAINA
- INDOCAL celebra mes de la calidad
- Acercamiento con CONFENAGRO, AIRD, ADOCEM, ODAC, INFOTEP, KINNOX, CISAN, PNUD, Ministerio de la Mujer, INABIE, A-GAS, DICOEX, VICOMEX, Viceministerio de desarrollo del MICM, AIPACK, Comedores Económicos, ONPECO, PROINDUSTRIA, PRODOMINICANA, IIBI y otros
- INDOCAL Aprobó 14 normas técnicas de calidad

Contacto con el sector externo





Durante el año el INDOCAL sostuvo encuentros con diversos sectores, en el mes de febrero se coordinó una visita con FUNDECOM, donde se le mostró los avances de la institución con respecto a la calidad en sus áreas de normalización, metrología y evaluación de la conformidad.

Con la nueva gestión, encabezada con por el Ing. Lorenzo Ramírez, a partir del 28 de septiembre 2020, la institución tuvo un acercamiento con distintas organizaciones, poniendo a la disposición los diferentes servicios que ofrece la institución con el fin de hacer una sinergia para fomentar una cultura de calidad en el país.

Algunos de los organismos fueron CONFENAGRO, AIRD, ADOCEM, ODAC, INFOTEP, KINNOX, CISAN, PNUD, Ministerio de la Mujer, INABIE, A-GAS, DICOEX, VICOMEX, Viceministerio de desarrollo del MICM, AIPACK, Comedores Económicos, ONPECO, PROINDUSTRIA, PRODOMINICANA, IIBI y otros.

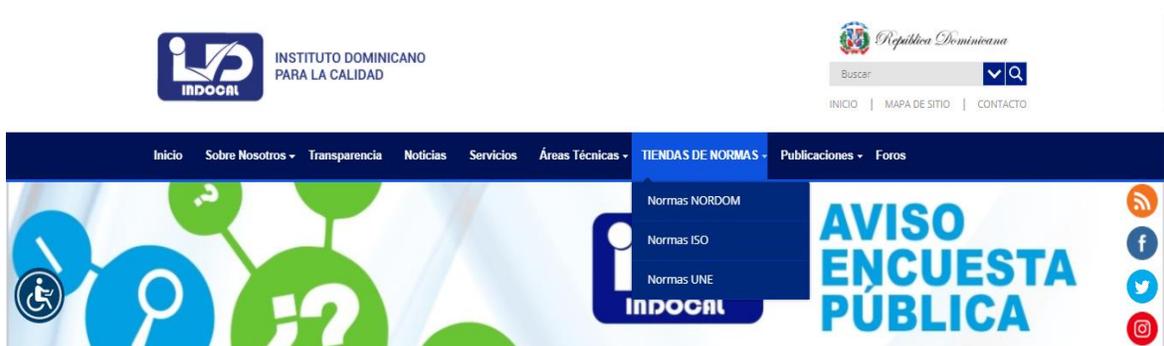


Portal web institucional - actualización

Durante el año se actualizaron algunas secciones del Portal con la intención de mantener actualizado a nuestros usuarios y como herramienta de comunicación para promocionar algunas acciones importantes para la institución. Detalles a continuación:

- **Promoción y difusión de carta compromiso**
- **Actualización de noticias**
- **Promoción proceso de encuesta publica de anteproyectos de normas**
- **Difusión para dar a conocer nuestro nuevo director general**

En el año se actualizó el portal con la tienda de normas NORDOM. En el menú principal de la página web fue incluido la sección Tienda de Normas, donde se despliegan tres tiendas de normas: Normas NORDOM (dominicanas), Normas ISO (internacionales) y Normas UNE (españolas).



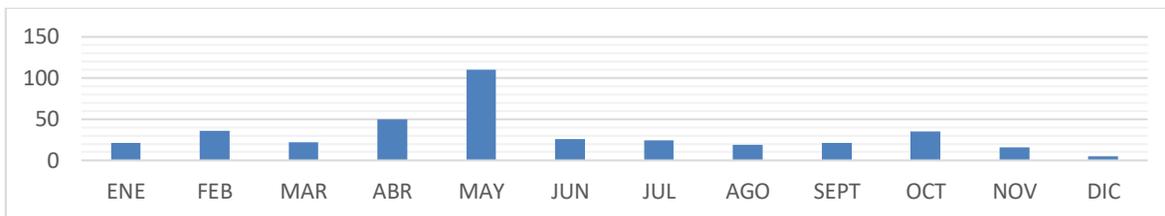
La tienda de Normas NORDOM estuvo disponible por primera vez en este año. Dando al usuario las facilidades para consultar las normas existentes para un sector y su respectiva compra online.

Chat del INDOCAL - asistencia al ciudadano

Durante el año se les asistieron a usuarios a través del Chat de la página web y de las redes sociales institucionales. Detalles a continuación:



21	36	22	50	110	26	24	19	21	35	16	16
----	----	----	----	-----	----	----	----	----	----	----	----



Estas asistencias en su mayoría estuvieron relacionadas a temas diversos relacionadas a las funciones propias de la institución, como:



Redes sociales institucionales

Recertificación NORTIC E1:2018

Durante el trimestre enero-marzo hemos logrado la **recertificación de las Redes Sociales Institucionales: NORTIC E1 2018** con resultados satisfactorios.

E1 Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales

La NORTIC E1 establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.



Certificación activa

Detalles

Entidad: Organismo Gubernamental

NIU: 17021-02-E118043

Fecha de certificación: Miércoles, 26 Febrero 2020

Fecha de caducidad de certificación: Sábado, 26 Febrero 2022

Crecimiento de la Comunidad





Seguidores de Twitter 1,138.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
4	8	7	8	4	4	7	22	65	58	44	23



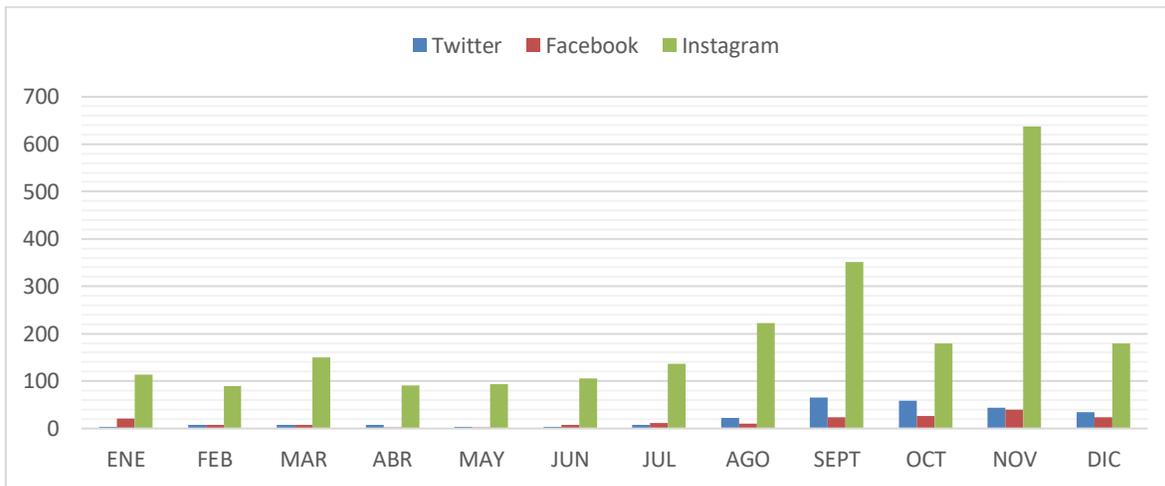
Seguidores de Facebook 1,580.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
21	8	8	2	2	7	11	10	24	27	40	24



Seguidores de Instagram 4,111.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
113	89	150	91	94	106	136	223	352	180	637	180



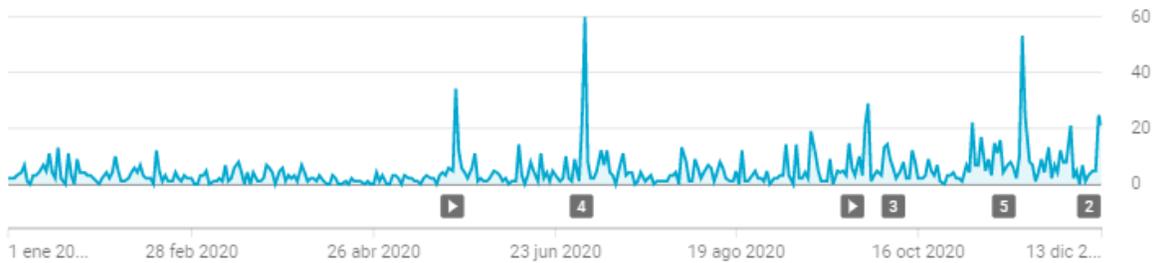
Nuestro Canal de YouTube, ha conseguido 1,645 visualizaciones de los videos publicados durante el año. Cuenta con 63 suscriptores.

Comportamiento del Crecimiento de la Comunidad.



Comportamiento de las visualizaciones de los videos publicados. A partir del mes de octubre hubo un mayor contenido.





Vistas de los últimos videos publicados.



Charla Virtual Proceso de Aprobación de Modelo...
1:24:01

4 visualizaciones • hace 2 días



CHARLA VIRTUAL EFICIENCIA ENERGÉTICA...
1:39:53

19 visualizaciones • hace 4 días



Mensaje del Mes de la Calidad por Director General...
1:01

26 visualizaciones • hace 3 semanas



ENTREVISTA LORENZO RAMÍREZ-PROGRAMA...
31:45

22 visualizaciones • hace 3 semanas



WEBINAR ROL DEL INDOCAL EN LOS PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN...
59:08

73 visualizaciones • hace 3 semanas

Comportamiento en las Redes Sociales durante el año

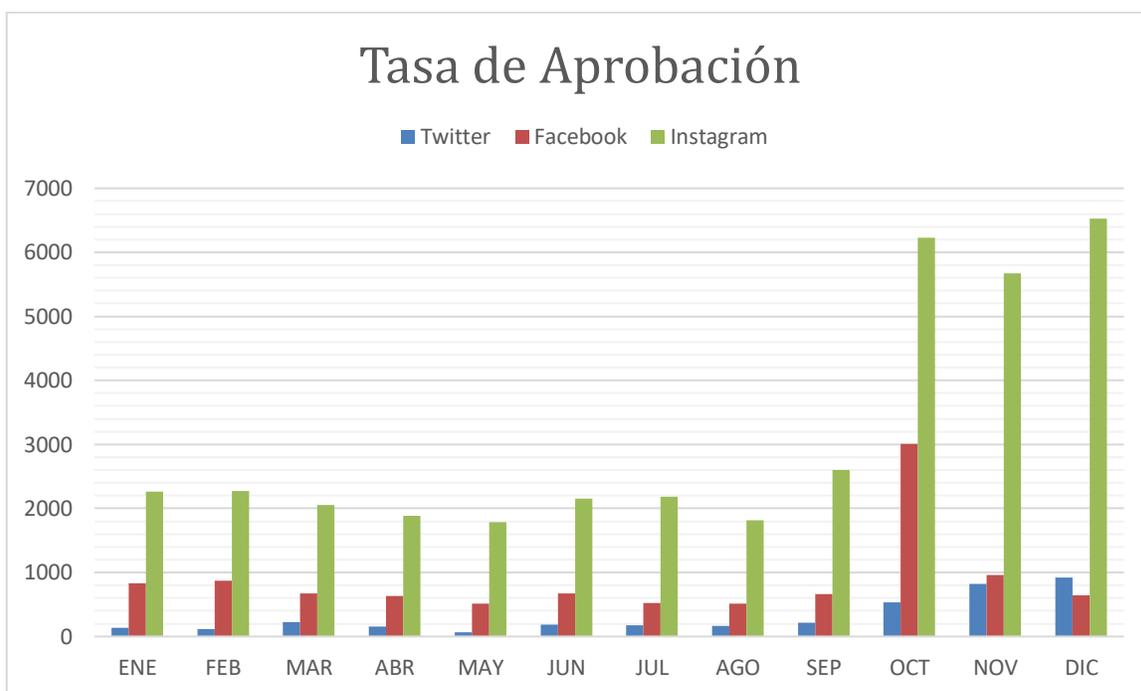
Redes Sociales	Twitter	Facebook	Instagram
Publicaciones durante el año	475 publicaciones	427 publicaciones	455 publicaciones
	ene feb mar	ene feb mar	ene feb mar
	35 38 37	31 36 35	32 35 38
	abr may jun	abr may jun	abr may jun
	26 30 39	27 28 35	26 29 35
Me gusta año	1,609 me gusta	3,965 me gusta	15,088 me gusta
	Tasa de Aprobación Del contenido 338.74%	Tasa de Aprobación Del contenido 928.57%	Tasa de Aprobación Del contenido 3,316.04%

Publicaciones	Twitter											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
Publicaciones	35	38	37	26	30	39	46	40	41	58	45	40
Me Gusta	47	44	83	40	19	74	80	66	88	310	369	369
Tasa de Aprobación	134	116	224	154	63	190	174	165	215	535	820	923

Publicaciones	Facebook											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
Publicaciones	35	38	37	26	30	39	46	40	41	58	45	40
Me Gusta	47	44	83	40	19	74	80	66	88	310	369	369
Tasa de Aprobación	134	116	224	154	63	190	174	165	215	535	820	923



Publicaciones	31	36	35	27	28	35	43	37	41	47	27	40
Me Gusta	257	313	237	170	143	234	223	190	270	1412	258	258
Tasa de Aprobación	829	869	677	630	511	669	519	514	659	3004	956	645
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
Publicaciones	32	35	38	26	29	35	45	39	41	49	46	40
Me Gusta	724	795	779	490	518	752	980	707	1067	3054	2611	2611
Tasa de Aprobación	2263	2271	2050	1885	1786	2149	2178	1813	2602	6233	5676	6528



Comunicación interna

Dentro de lo que es la comunicación interna, en el departamento de comunicaciones nos hemos planteado como objetivo: **Mantener informado y actualizado al personal a través de la difusión de noticias relevantes para formar embajadores de la institución.**

Para lograrlo se realizan actividades de difusión, como:

Monitoreo en los medios



Los días laborables se envía a todo el personal un resumen de noticias a través del correo institucional, con las informaciones recogida de los medios de comunicación físicos y/o digitales, con la idea de mantenerlo informado y se pueda tomar alguna acción precisa para las acciones que se emprenden desde el INDOCAL.

Una actividad importante que surgió a través de este monitoreo fue el encuentro con CISAN, donde ellos en un comunicado pedían a los organismos que pudieran apoyar en la garantía de la seguridad alimentaria para las personas de escasos recursos que reciben alimentos. Desde el INDOCAL se le invitó a la institución y se les dio a conocer las funciones de la institución enfocadas en la seguridad alimentaria.

El encuentro fue bien fructífero, pues en el mismo ellos conocieron nuestras funciones que son transversales a la calidad que todos percibimos, se tomaron algunas iniciativas de educación para generar en los consumidores la exigencia del cumplimiento de normas en lo que reciben.



Boletín trimestral y semanal





Boletín Trimestral



Boletín Semanal

Durante el año se difundieron los boletines informativos del INDOCAL, con una frecuencia trimestral. Los mismo recoge datos de actividades y resultados relevantes de las acciones que emprende la institución.

Así mismo, se difundió informaciones de interés en un Boletín Semanal, enviado a través del correo electrónico los lunes de cada semana.

Otras actividades de comunicación interna

Para contribuir al estímulo del sentido de pertenencia del personal del INDOCAL, buscando que el personal se sienta parte de una familia y que puedan entregar su compromiso con un mayor empeño y con miras a un mejor ambiente laboral, desde el departamento de comunicaciones felicitamos a todo el personal a través del correo electrónico y el mural institucional, varios programas:

1. **Sección Nuestra Gente en nuestro boletín trimestral**, donde se selecciona una parte del personal en cada boletín, y se agrega sus características positivas que hacen su trabajo más eficiente.
2. **Postal de Felicitaciones** por su cumpleaños.
3. **Postal de felicitaciones** a un equipo por algún logro.

Comunicación Corporativa

En el departamento de comunicaciones velamos por el establecimiento de una identidad corporativa, para esto nos hemos planteado: **Desarrollar actividades para mantener una comunicación visual Corporativa acorde a lo establecido.**



Durante el año se realizaron varios diseños, garantizando el uso de colores y lineamientos establecidos para nuestra imagen institucional, como: carnet institucional, firmas de correo, afiches promocionales, campañas de prevención, afiches promocionales, señalizaciones, afiches de normas, tips informativos, y otros.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Mediante la promulgación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04, se comienza a gestar el fortalecimiento de la transparencia en el manejo de los recursos del Estado por las Instituciones dominicanas sean estas centralizadas, descentralizadas o autónomas.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI), surge como un mandato de esta Ley y el Decreto No. 130-05, que crea el reglamento de dicha ordenanza, todo en aras de cumplir con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

Con el nacimiento del INDOCAL, como la institución encargada de fiscalizar todo lo relacionado con la calidad en el país; también se formalizan las actuaciones de la Oficina de Acceso a la Información, la cual venía prestando servicios desde el año 2007. Sin embargo, su registro oficial por ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, se realizó en enero del año 2013.

La OAI, tiene como misión o función principal "Garantizar el cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, mediante la entrega eficiente de las informaciones precisas, veraces y oportunas, manteniendo una comunicación efectiva entre el ciudadano y la institución".



Marco Legal

Como hemos mencionado con anterioridad, la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, número 200-04, del 28 de Julio del 2004 y su Reglamento de Aplicación No. 130-05, permiten tener acceso inmediato a los datos públicos y refuerzan así la credibilidad de las instituciones públicas, ambos instrumentos jurídicos representan la expresión más clara del fortalecimiento democrático en la República Dominicana, su mayor valor es la Protección del Derecho de Acceso a la Información, el cual es una de las fuentes de desarrollo y fortalecimiento de la democracia representativa, ya que permite a los ciudadanos analizar, juzgar y evaluar en forma completa los actos de sus representantes y estimula la transparencia en los actos del gobierno y la administración pública.

La implementación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP) exige a las organizaciones e instituciones que administran fondos públicos, trabajar bajo nuevas formas de organización en busca de transparentar su gestión, considerando lo que establece el Artículo 49 de la Constitución de la República sobre Libertad de Expresión e Información, Inciso 1 y 2 que establecen que: "Toda persona tiene derecho a la información. Este derecho comprende buscar, investigar, recibir y difundir información de todo tipo, de carácter público, por cualquier medio, canal o vía, conforme determinan la Constitución y la ley". Inciso 2 "Todos los medios de información tienen libre acceso a las fuentes noticiosas oficiales y privadas de interés público, de conformidad con la ley".

Conformación

La Oficina de Acceso a la Información está conformada por una Responsable de Acceso a la Información (RAI), quien es la Encargada de la Oficina de Acceso a la



Información (OAI), un Técnico de acceso a la información pública, y un Personal Auxiliar de Atención Ciudadana (, además del servidor-enlace en la Regional de la ciudad de Santiago, quienes tienen dependencia directa de la Máxima Autoridad, Ing. Lorenzo Ramírez.

Portal Transparencia

Monitoreo - Portal Transparencia

Con base en la Resolución 01-2018, sobre Políticas de Estandarización de los Sub-Portales de Transparencia, del 29 de junio del 2018, que deroga en todas sus partes a la resolución 01-2013, se realizaron durante el periodo enero-noviembre un total de Doscientos Veintinueve (229) revisiones al Portal Transparencia, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento y la disponibilidad de las informaciones ya publicadas.

El mismo es monitoreado diariamente a través de nuestra página web <http://indocal.gob.do/transparencia/>. Resolución No. 3/2012: Sobre la Implementación de la Matriz de Responsabilidad Informativa de fecha 7 de diciembre de 2012 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. En el mes de octubre las nuevas autoridades firmaron dicho requerimiento.

Declaraciones Juradas de Patrimonio

Cantidad de Funcionarios que deben Presentar Declaración Jurada de Patrimonio	Funcionarios Declarantes	Cantidad de Declaraciones Publicadas en el Portal Transparencia
Director General	Ing. Lorenzo Ramírez	01
Sub-director Regional Norte Santiago	Ing. Randy Nelson Díaz Belliard	01
Director Administrativo y Financiero Saliente Directora Administrativa y Financiera	Lic. Victor Ismael Vasquez Ignacio Mildred Ortiz	01 01
Encargado (a) de Compras y Contrataciones	Lic. Edward Salvador Fiallo Díaz	01



TOTAL= 4	Otros Funcionarios Salientes (1)	01
Total general djp publicadas en transparencia =		
6		

La OAI para asegurar la Rendición de Cuentas por parte de los funcionarios públicos del INDOCAL, realiza la gestión y el monitoreo de la presentación oportuna de las declaraciones juradas de patrimonio que deben realizar el Director General, el Subdirector Regional, el Director Administrativo y Financiero y el Encargado de Compras y Contrataciones al momento de ocupar dichos cargos y al finalizar los mismos, esta acción se realiza en coordinación con el Departamento Jurídico de la institución. Durante el periodo informado, se realizaron cambios en los puestos aplicables para la declaración, por lo que se produjeron las actualizaciones de rigor en este apartado del Portal Transparencia.

Resultados de Evaluación del Portal Transparencia INDOCAL

Durante el periodo enero-septiembre, el Departamento de Transparencia de la DIGEIG llevó a cabo las evaluaciones a los Portales de Transparencia Gubernamental, en base a la verificación del cumplimiento de la referida Resolución 1/2018; misma que establece los estándares, lineamientos y requerimientos con los que deben cumplir las instituciones.

Con este cumplimiento, el INDOCAL apoya al logro de las metas presidenciales e iniciativas del gobierno del Presidente Luis Abinader en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y Gobierno Abierto.



Cuadro Comparativo Años 2020-2019

Mes	Resultados Año 2020	Resultados Año 2019
Enero	100%	85%
Febrero	100%	87%
Marzo	100%	88%
Abril	100%	95%
Mayo	100%	94%
Junio	100%	99%
Julio	100%	100%
Agosto	100%	100%
Septiembre	100%	100%
Octubre	-	98%
Noviembre	-	100%
Diciembre	-	100%

Mes	Resultados Año 2020
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0



*Destacamos que el trimestre octubre-diciembre de 2020 no ha sido evaluado, razón



por la cual estos meses presentan una baja o 0% en los gráficos presentados.

Sistema 311

Reportes Monitoreo del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante enero-noviembre 2020.

Mes	Categoría				Estatus	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencia	Abierta	Cerrada
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

El Sistema 311 es administrado directamente por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), quienes se encargan de enviar o asignar los casos recibidos a las instituciones correspondientes de acuerdo a la naturaleza de la información. Durante el periodo enero-noviembre de2020, la OAI realizó Doscientos Veintinueve(229) revisiones al Sistema 311, sin embargo no se recibió ningún caso a través del mismo.



Asistencia a los Ciudadanos

Los ciudadanos que se comunicaron al INDOCAL a través de la Oficina de Acceso la Información (OAI), recibieron la debida asistencia, atención y orientación sobre las informaciones que éstos requirieron los procesos que debían agotar para solicitar los servicios que necesitaban de la institución; así como también, la ubicación de las áreas a las cuales debían dirigirse para recibir el servicio solicitado.

Durante el periodo enero-noviembre 2020 se brindaron un total de veintidós (22) asistencias; a continuación, mostramos la gráfica correspondiente:

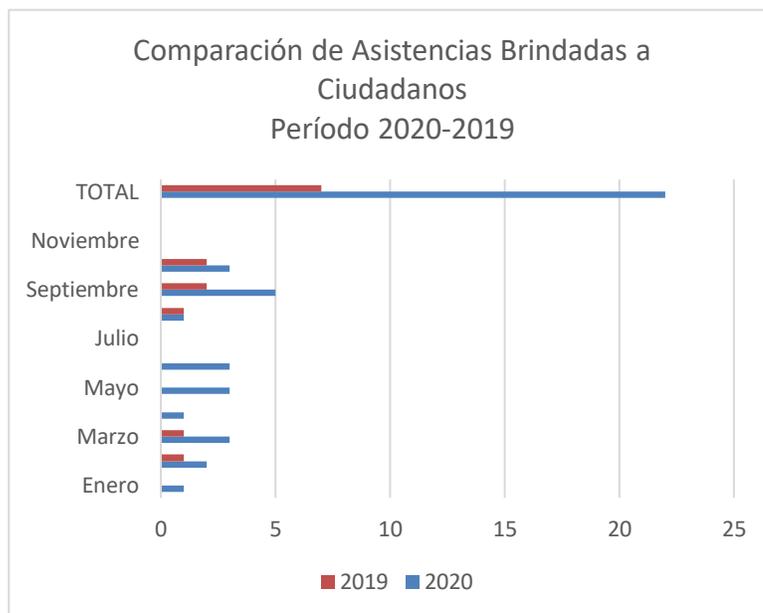
Total Asistencias Ciudadanas

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
Telefónica	1	2	3	1	3	3	0	1	5	3	0	0	22
Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	2	3	1	3	3	0	1	5	3	0	0	22



**Cuadro Comparativo Cantidad de Asistencia Brindada a los Ciudadanos Período 2019-
2020**

	2020	2019
Enero	1	0
Febrero	2	1
Marzo	3	1
Abril	1	0
Mayo	3	0
Junio	3	0
Julio	0	0
Agosto	1	1
Septiembre	5	2
Octubre	3	2
Noviembre	0	0
Diciembre	0	0
TOTAL	22	7



*Durante el año 2020 se registró un 76% más de asistencias en comparación con el año 2019 que representó un 24%.

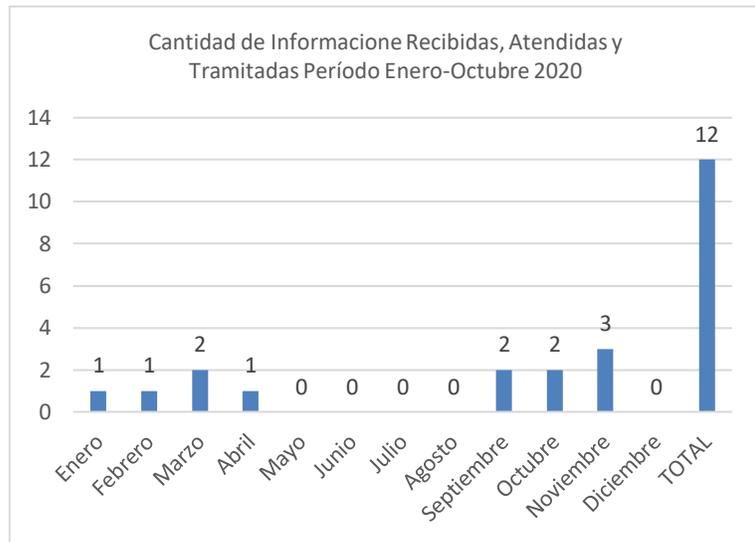
Estadísticas y Balance de Gestión 2020

Solicitudes de Informaciones Recibidas, Atendidas y Tramitadas

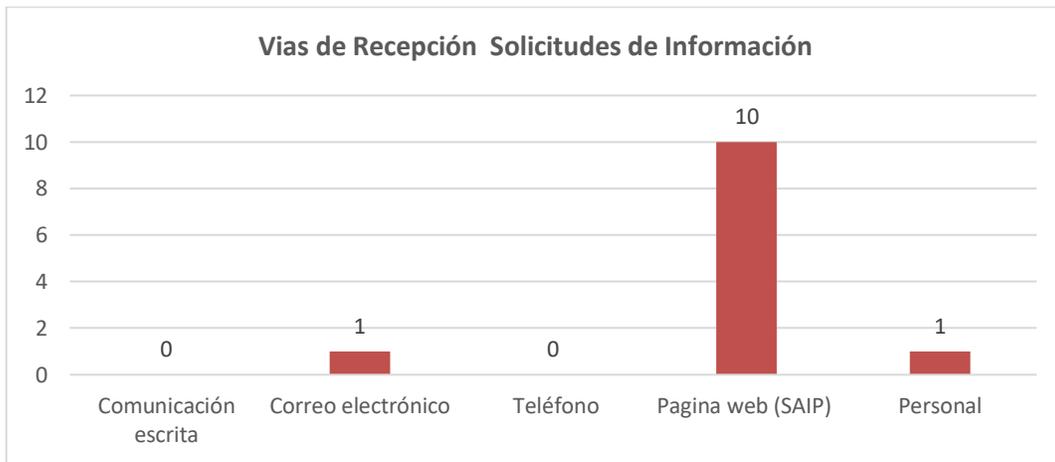
Durante el periodo enero-noviembre se realizaron Doscientos Veintinueve (229) revisiones al Sistema Único de Solicitud de Información Pública (SAIP), durante las cuales fueron atendidas y registradas un total de Nueve (12) solicitudes de información.



Mes	Cantidad
Enero	1
Febrero	1
Marzo	2
Abril	1
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	2
Octubre	2
Noviembre	3
Diciembre	0
TOTAL	12

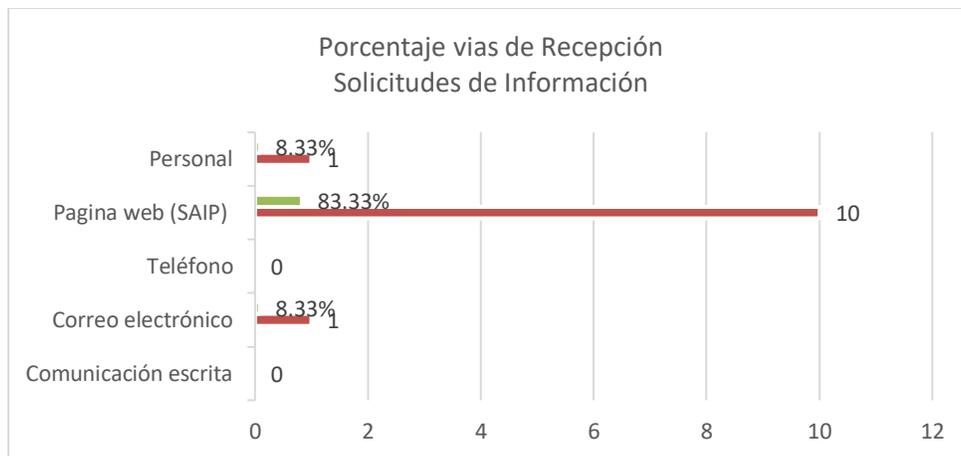


La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), recibe las solicitudes de información a través de los siguientes medios: comunicación escrita, correo electrónico, teléfono, pagina web (SAIP) y personal.

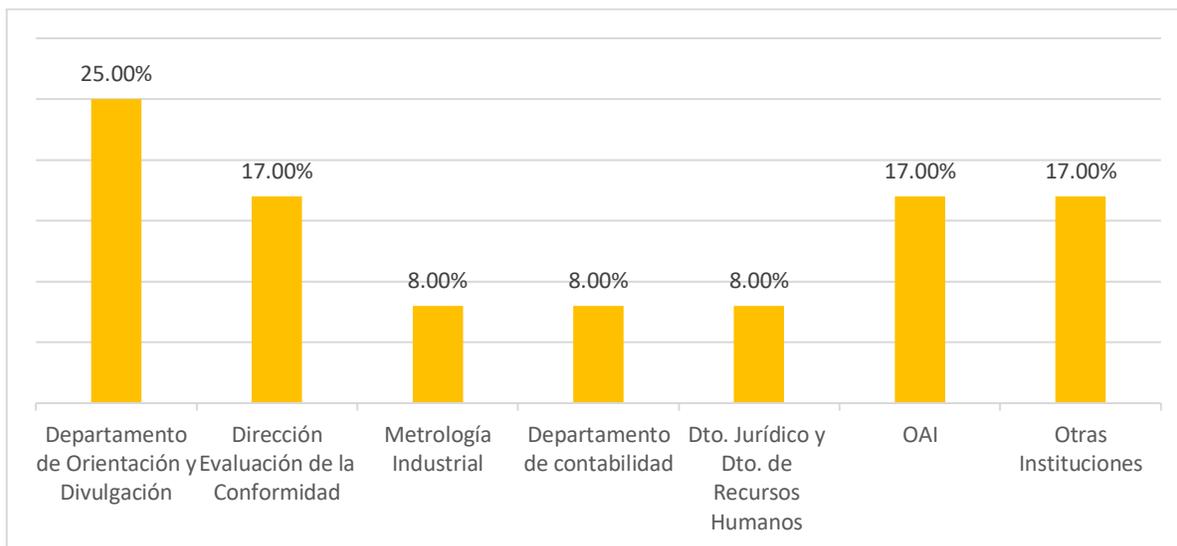


De los doce (12) solicitudes de información recibidas durante el periodo enero-noviembre 2020, el 83% fueron recibidas a través de la Plataforma del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), el 8% mediante el correo electrónico y finalmente el 8% restante por la vía personal.





El 25% de las solicitudes de información recibidas fueron dirigidas al Departamento de Orientación y Divulgación, 17% hacia la Dirección Evaluación de la Conformidad, 8% a Metrología Industrial, el 8% Departamento de contabilidad y finalmente el 8% al Departamento Jurídico y Departamento de Recursos Humanos simultáneamente, 17% respondidas por la OAI y se remitieron 17% de la solicitudes a otras instituciones.

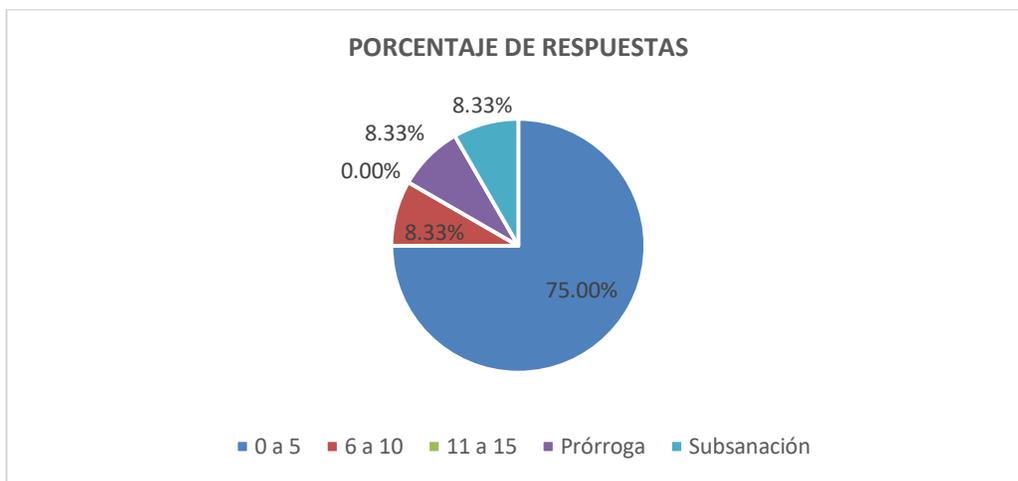
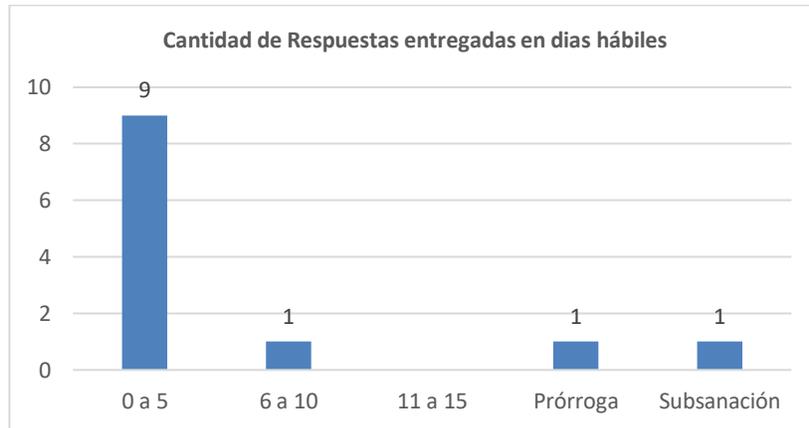


Tiempo de Respuestas Entregadas en Días Hábiles

El 75% de las respuestas a las solicitudes de información recibidas, fueron entregadas a los ciudadanos dentro de los primeros cinco (5) días hábiles, mientras el 8% restante dentro de los 6 a diez días hábiles, y nueva vez el 8% necesito de



la excepción de prórroga y para finalizar un 8% necesito subsanar.



*El 100% de las respuestas dadas a los ciudadanos, fueron entregadas vía correo electrónico y Portal Único de Solicitud de Información Pública (SAIP).

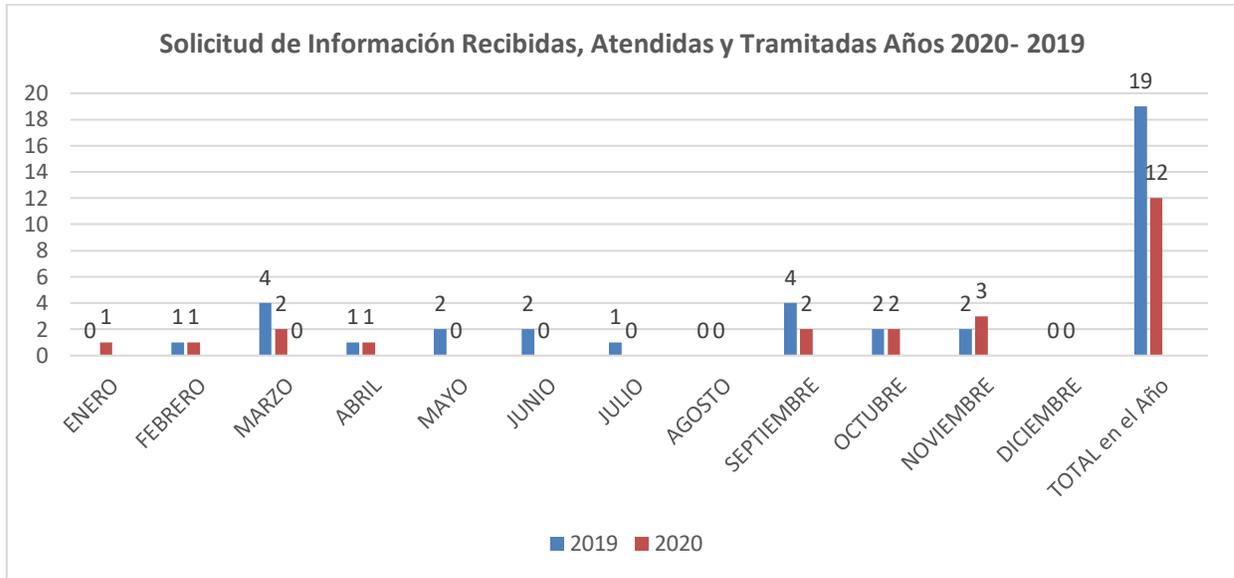
**Cuadro Comparativo Solicitud de Información Recibidas, Atendidas y Tramitadas
Años 2020-2019.**

Debido a la pandemia producida por el COVID-19 durante el año 2020 se registró un descenso en la demanda de informaciones en comparación con el año 2019.

Año/ Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL en el Año



2019	0	1	4	1	2	2	1	0	4	2	2	0	19
2020	1	1	2	1	0	0	0	0	2	2	3	0	12
TOTAL		31											



Transparencia - logros alcanzados 2020

Resumen de Resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al Portal Transparencia INDOCAL a través del Sistema SAIP.



SAIP v2.0

rai Comunidad Salón de encuentro Lic. Casilda Mercedes

CONTROLES

- Tablero
- Mensajes
- Tickets SAIP
- Solicitudes Información
- Evaluación Portales
- Exportadores
- Directorio RAI-OAI

OPCIONES

- Perfil de usuario
- Cambiar contraseña
- Imagen de Perfil
- Salir

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
 info@indocal.gob.do

Evaluación - Resolución 1/18
 Sobre Políticas de Estandarización de los Subportales de Transparencia que deroga en todas sus partes a la resolución 01-2013.

Ticket no disponibles PDF Tablero

INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL) institución a evaluar

Responsable de Acceso a la Información: Lic. Casilda Mercedes Fecha de creación: 2019-10-01 16:26:21

RESULTADOS EVALUACIÓN

100% SAIP 100% Datos Abiertos 100% Nivel I 100% Nivel II 100% Total SI Cumplimiento

Nivel I 23/23 Nivel II 57/57 Total Niveles 80/80 SAIP 15/15 Datos Abiertos 5/5 Total 100/100

Deje un mensaje

El Promedio de cumplimiento logrado fue de 100%, durante el Periodo enero-septiembre, 2020.



Datos abiertos

Actualmente la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), mantiene publicado cuatro (4) conjuntos de datos en el Portal de Datos Abiertos de la República



Dominicana, los cuales se detallan a continuación:

No.	Departamento Responsable	Información Publicada	Periodo	Periodicidad de Actualización en el Portal Datos Abiertos RD
1	Oficina de Acceso a la Información (OAI)	Estadísticas solicitudes de información recibidas en la OAI	2012-2019	Anual
3	Departamento Orientación y Divulgación de Normas/Normalización	Estadísticas Cotización y Ventas de Normas.	2015-2019	Anual
4	Dirección Evaluación de la Conformidad	Estadísticas servicios de Evaluación de la Conformidad realizados.	2015-2019	Anual
5	Departamento Metrología Legal	Estadísticas servicios de Metrología Legal realizados.	2015-2019	Anual

Esta liberación de datos fue realizada cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa NORTIC A3 sobre datos Abiertos.

Para ver detalle de los datos puede ingresar a través del siguiente link:

<http://datos.gob.do/organization/instituto-dominicano-para-la-calidad-indocal>



Datos ABIERTOS
Gov RD

República Dominicana

Conjuntos de datos Organizaciones Grupos Acerca de DESCARGA LA NORTIC A3 Búsqueda

/ Organizaciones / Instituto Dominicano Para La ...

Conjuntos de datos Flujo de Actividad Acerca de

Buscar conjuntos de datos...

4 conjuntos de datos encontrados Ordenar por: Relevancia

Estadísticas de Metrología Legal, 2015-2019.
Este conjunto de datos muestra las estadísticas sobre aprobaciones y verificaciones metroológicas realizadas por el Departamento de Metrología Legal del Instituto Dominicano para...
[CSV](#) [ODS](#) [XLSX](#)

Estadísticas Sobre Evaluación de la Conformidad, 2016-2019.

Instituto Dominicano Para La Calidad (INDOCAL)
Ley 166-12 de julio de 2012: Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL, en el Artículo 38, crea al Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, en sustitución de

Logros alcanzados

Logro de Objetivos de Calidad. Meta 100% de cumplimiento





**REPORTE DE RESULTADOS DE OBJETIVOS E INDICADORES DE MEDICION
CORRESPONDIENTE ENERO-DICIEMBRE 2020
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION (OAI)**

OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICION	META	RESULTADO (según periodicidad)												% de Cumplimiento				
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Actual	Acumulado a la fecha			
1	Asegurar el Cumplimiento de los Requerimientos del Sistema de Monitoreo de la Ley 200-04 y la Resolución 01-2018.	% de cumplimiento del Plan del Sistema Ley 200-04 y la resolución 1-2018 (Trimestral)	100%	N/A	N/A	###	N/A	N/A	###	N/A	N/A							100%	100%
2	Promover una cultura de transparencia Institucional.	% de cumplimiento del Plan de Divulgación e información de las áreas (Cuatrimestral)	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	###	N/A	N/A	N/A				100%	100%
3	Asegurar que cada solicitud de información reciba la atención, tramitación y entrega dentro del tiempo establecido.	% de Informaciones entregadas en el tiempo establecido (Mensual)	100%	##	##	###	100%	###	###	###	###							100%	100%
4	Mejorar la gestión institucional.	Cantidad de No Conformidades (NC) en Auditoría Interna y Externa. (Semestral)	Menos de 3 NC por proceso	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A				

Comisión de ética

La Comisión de Ética para el periodo 2019-2021, fue elegida a través del voto popular de los servidores de este organismo. Dentro de los compromisos asumidos por los integrantes se encuentran: Impulsar el buen ejercicio de la administración pública, a través de la promoción de la transparencia y la ética, bajo el cumplimiento de las normativas legales y morales.

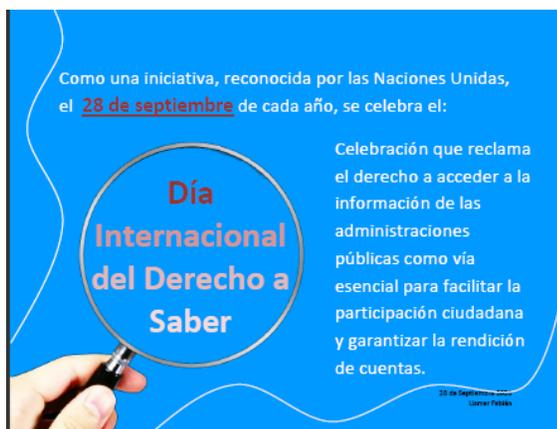
Los miembros actuales son: Casilda Mercedes, Katherine Tineo, Ángela Urbáez, Raeli Herrera, Maria Garcia, Regina Rosario y Mamerta Ubri.

Debido a la situación producida por el COVID-19, las actividades de la comisión pasaron a realizarse de forma virtual, realizando sus reuniones ordinarias en los periodos de abril - agosto por la plataforma Zoom, como es el caso de la Charla dictada por la Dra. Teodora Castro sobre Conflictos de Intereses y Actos de Corrupción el 21 de agosto de los presente, de igual forma, se realizó una encuesta



sobre clima organizacional y demás acciones mediante la misma modalidad online, en cuanto a las evaluaciones trimestrales que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, han sido suspendidas hasta nuevo aviso por considerar que las comisiones se encuentran en un rango muy limitado de acción debido a la situación de salud antes mencionada. Sin embargo, y pese a lo anterior cada trimestre enviamos las actualizaciones de las actividades ejecutadas y se colocan en la sección correspondiente del Portal de Transparencia.

Actividades de impacto en el logro de los objetivos



En el año 2019, y en el marco del fortalecimiento y el desarrollo del talento humano, la promoción de una Cultura de Transparencia Institucional y el fiel cumplimiento a la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) participó en diferentes actividades a nivel interno y

externo, entre las cuales se destacan:

Difusión de Informaciones Relacionadas a La Transparencia, Acceso a La Información, Ética, Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas Realizadas con el fin de garantizar el logro del Objetivo de Calidad No. 2 de la OAI "Promover una Cultura de Transparencia Institucional", fueron realizadas diferentes difusiones de informaciones referentes a la transparencia, el acceso a la información, la rendición de cuentas, la ética y el gobierno abierto.

Durante el periodo enero-septiembre se realizaron difusiones sobre las siguientes



informaciones:

Logros gestión 2020

En este año 2020, la OAI presenta sus avances y los logros alcanzados gracias al trabajo en equipo, realizado cada día con esmero, esfuerzo, responsabilidad, compromiso, dedicación y empeño; para lograr alcanzar las metas establecidas y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como también, con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad; manteniendo la mejora continua en nuestros procesos y la calidad y eficacia en la prestación del servicio que brindamos a los ciudadanos.

Dentro de los resultados más destacados tenemos:

- Obtención de la implementación de la línea *462 o (*GOB).
- En los resultados de las evaluaciones de la sección de Portales de Transparencia Gubernamental, emitido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), obtuvimos puntuaciones del 100%; lo que nos animó a trabajar por mantener en esos estándares.

Metas año 2021

- Conservar vigente la Certificación obtenida de la NORTIC A3;
- Mantener el cumplimiento legal y procedimental de los sistemas manejados en la OAI: Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311);
- Mantener el cumplimiento de los Objetivos Departamentales, los indicadores (Ley 200-04 y Transparencia) del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública de la Presidencia; así como también el Sistema de Gestión y las Metas Institucionales.



Departamento de Reglamentación Técnica

El Departamento de Reglamentación Técnica (DRT), esta orgánicamente adscrito a la Dirección General, y por su vínculo al uso de las normas técnicas como referencia de labores, técnicamente a la Dirección de Normalización.

1. La Ley No. 166-12-SIDOCAL establece el ámbito de labores del área de Reglamentación Técnica del INDOCAL, en tal sentido su participación tiene un carácter normativo y de asesoría sin mediar en los aspectos y facultades reguladoras de los ministerios e instituciones con vocación reglamentaria.

Dentro de ese contexto, el INDOCAL debe asegurar los siguientes aspectos:

- 1- Los ministerios al elaborar un reglamento técnico, deben cumplir con el Código o Guía de Buenas Prácticas elaborado por el INDOCAL, de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial del Comercio (OMC).
- 2- El INDOCAL dará soporte técnico a los ministerios para que los RT, permitan una efectiva y eficiente protección a la salud, seguridad, medio ambiente y al consumidor (Comercio junto), sin crear obstáculos al comercio de productos y servicios.

Área de Labores

El DRT como área Asesora de carácter normativo en la elaboración de la reglamentación técnica, participa por invitación de los ministerios en los comités técnicos o equipos de trabajo dedicados a dichas labores.

Cuando los RT en procesos de elaboración se correspondan con temática relacionados con las Normas Dominicanas (NORDOM) y/o con Normas regionales o internaciones, el INDOCAL, recomendará su utilización total o parcial dentro del contexto del RT en proceso.

De igual forma el DRT participara en la elaboración de los Reglamentos Técnicos Metroológicos (RTM), del área de la Metrología Legal, utilizando preferentemente los documentos emitidos por la Organización Mundial de Metrología Legal (OIML), los



cuales comprenden recomendaciones, documentos técnicos, guías y publicaciones básicas.

Actividades Realizadas por la Coordinación de Reglamentos Técnicos año 2020

1- Enero/2020

1.1- 9/01/ 2020- Coordinación del Comité Técnico para la organización del RTCA 67:01/.07-Etiquetado General de los alimentos. DICOEX-MICM.

1.2- 13/01/2020 -_Coordinación Comité Técnico de Metrología Legal -Elaboración Reglamento de Metrología de la Ley No.0166-12- SODOCAL.

1.3- 15/01/2020 -_ Asesoría MICM- Reglamento Técnico sobre Ron.

1.4- 16/01/2020 -Asistencia reunión interinstitucional de la Dirección de Comercio Exterior (DICOEX) del MICM.

1.5- 23/01/2020-_Asesoría sobre Categorización de las Bebidas Alcohólicas -DGII.

1.6- 24/01 - Visita Técnica Ron_Matusalén, Monte Plata. Elaboración del RT-Ron. MICM.

1.7- 28/01/2020_ _Asistencia Comité Técnico de Productos Agrícolas Orgánicos - Ministerio de Agricultura.

1.8- 29/01/2020- Reunión Comité Técnico de Metrología Legal -RTM- Aprobación de Modelo.

1.9 -29/01/2020- Revisión Reglamento Metrología de la Ley No. 166-12- DODOCAL



2- Febrero /2020

2.1-3/02/2020 -Reunión Accesoría RT-Ron -MICM.

2.2- 4/02/2020_- Asesoría Sobre Categorización de la Bebidas Alcohólicas - DGII.

2.3- 7/02/2020-_Reunión CTML- Densidad de despacho del GNCV- INDOCAL.

2.4- 13/02/2020- Reunión Comité Técnico de Productos Orgánicos - Ministerio de Agricultura Comité Nacional Agricultura Orgánica (CONAO).

2.5- 19/02/2020 - Reunión sobre Resolución de la 17^{va} Asamblea de la CTE del CODOCA.

2.6-20/02/2020 - Reglamento de Cemento Hidráulico y Block para la Construcción. Dirección General de Reglamentos y Sistemas - MOPC.

2.7- 24/02/2020-Reunión comité Nacional Obstáculos Técnicos al Comercio al (CNOTC)

DICOEX/MICM.

3-Marzo/2020

3.1-24/03/2020- Reunión sobre Estaciones de Carga Vehículos Eléctricos. INTRANT/BID.

3.2-5/03/2020- Reunión sobre densidad del GNCV -Dirección General INDOCAL.

3.3- 6/03/2020-_Reunión Comité Técnico RT-Ron- MICM.



3.4 -9/03/2020 - Taller Acuerdo Asociación Económica con UE (EPA)

Dirección Comercio Exterior (DICOEX) MICM.

3.5- 10/03/2020- Reunión **Petit Comité** del RT-Ron MICM.

3.6-11/03/2020 - Revisión Comité Técnico RT-Ron- Revisión Borrador del Reglamento de Ron.

3.7-13/03/2020- Comité Técnico RT-Ron Entrega Borrador Reglamento RT- Ron. Al sector productor- MICM.

3.8-18/03/2020 - Reunión Comité Técnico 65:5-Uvas de mesa. Especificaciones Meyba, Provincia Bahoruco.

3.9 24/03/2020- Reunión Comité Nacional Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC)- DICOEX
-MICIM

4-Abril/2020- No Hubo actividad laboral formal por efecto de la pandemia del COVID-19

5- Mayo/2020- En este mes se realizó labores de revisión de documentos reguladores, entre los que destacamos:

5.1- Revisión borrador del Reglamento de Metrología de la Ley No. 166-12- SIDOCAL.

5.2- Revisión Guía de Elaboración de Reglamentos Técnicos.

5.3- Procedimiento Operativo de Verificación e Inspección en Metrología Legal.



5.4- Procedimiento operativo del 1 Comité Técnico de Metrología Legal del INDOCAL.

5.5- Revisión RTM verificación de Instrumentos de Pesas de Uso Comercial y Control de Peso Corporal.

6- JUNIO /2020

6.1- 9/6/2020- Reunión Virtual sobre Guía de Elaboración de Reglamentos Técnicos.

6.2- 17/06/2020- Reunión Virtual sobre **homologación** RTCA dentro del Sistema de Integración Centro Americana. DICOEX- MICM.

6.3- 24/06/2020- Ministerio Energías y Minas.- Reunión Virtual sobre Calidad de los Combustibles- Control Contenido de Azufre (**S**) en Gasoil.

7- JULIO 2020

7.1- 1/07/2020- Revisión de leyes, decretos y resoluciones aplicables al INDOCAL.
Evaluación por Depto. Jurídico del INDOCAL.

7.2- 1/07/2020- Reunión Revisión definiciones Proyecto de RT- Ron- MICM.

7.3- 2/07/2020- Reunión Petit Comité RT- Ron- MICM

7.4- 8/07/2020- Reunión revisión Proyecto RTM- Instrumentos de Pesar de **Uso** Comercial y Peso Corporal.

7.5- 13/07/2020- Reunión Petit Comité RT-Ron- MICM

7.6- 13/07/2020- Adiestramiento al Depto. Jurídico del INDOCAL sobre Reglamentación



Técnica.

8- Agosto 2020

8.1- 4/08/2020- Reunión virtual Ordinaria I- 2020- Comité Nacional sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC). MICM

8.2- 4/08/2020- Reunión virtual sobre Análisis de Impacto Regulatorio. Consejo Nacional de Competitividad (CNC).

8.3- 5- 6- 7/08/2020- Elaboración base de datos de las leyes, decretos, reglamentos aplicables a la reglamentación técnica.

8.4- 5/08/2020- Reunión Procedimientos Evaluación de la Conformidad para el RT-Ron- MICM.

8.5- 12/08/2020- Revisión final Reglamento Operativo del Comité Nacional sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC)- DICOEX- MICM.

8.6- 18/08/2020- Adopción como norma dominicana (NORDOM) del Vocabulario Internacional de Metrología Legal (VIML) de la Organización Mundial de Metrología Legal (OIML)- Traducción del 2013.

9- Septiembre 2020

9.1- 3/09/2020- Reunión DICOEX- MICM- Sobre notificación de USA sobre productos de tabaco saborizados.

9.2- 7/09/2020- Exposición junto al Director General del INDOCAL de los aspectos de OTC en relación al Acuerdo DR-CAFTA.



9.3- 23/09/2020- Foro de discusión de la Ley de Infraestructura de la Calidad de México.

9.4- 28/09/2020- Reporte de cumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones y decretos del área de reglamentación técnica.

9.5- 30/09/2020- Presentación a Dirección General de las funciones, deberes y responsabilidades del Dpto. de Reglamentación Técnica.

10- Octubre 2020

10.1- 3/10/2020- II reunión Ordinaria CNOTC- DICOEX- MICM-

10.2- 8/10/2020- Reunión adopción Vocabulario Internacional de Metrología Legal (VIML) de la Organización de Mundial de Metrología Legal (OIML).

10.3- 9/10/2020- Revisión de Reglamento de Metrología de la Ley No. 166-12- SIDOCAL, luego devolución de la CTE del CODOCA.

10.4- 21/10/2020- Reunión del Director General con el Comité Ad Hoc de elaboración del Reglamento de Metrología de la Ley No. 166-12- SIDOCAL.

10.5- 26/10/2020- Reunión con Dirección General sobre Propuestas de la Política Nacional para la Calidad (PNC)

10.6- 30/10/2020- Participación virtual de la presentación de la Consultoría de Sistema de Información del SIDOCAL.

11- Noviembre 2020.



11.1- 5/11/2020- Reunión Comité Técnico 67:25- Revisión NORDOM 186- Cervezas. Especificaciones.

11.2- 5/11/2020- Reunión virtual Mesa de Trabajo sobre normalización con personal de la CTE del CODOCA.

11.3- 13/11/2020- Reunión sobre densidad del Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular (GNCV).

11.4- 19/11/2020- Reunión Comisión Técnica de Expertos (CTE) del CODOCA.

11.5- 25/11/2020- Reunión sobre Plan Estratégico Institucional (PEI) del CODOCA y Propuesta de Política Nacional de Calidad (PNC).

11.6- 28/11/2020- Reunión Pla Estratégico Institucional del INDOCAL.

12- Diciembre 2020

12.1- 9/12/2020- III reunión Ordinaria virtual del CNOTC- DICOEX- MICM.

12.2- 9/12/2020- Reunión Plan Estratégico Institucional (PEI) del INDOCAL.

Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)

La Dirección de Planificación y Desarrollo, tiene como objetivo principal asesorar a la máxima autoridad del INDOCAL y demás unidades en materia de políticas, planes, programas y proyectos a ser desarrollados, elaborando propuestas de cambios organizacionales, de reingenierías de procesos y de desarrollo de una gestión de calidad dentro de la institución, así como diseñar y hacer los estudios de los



nuevos planes y procedimientos necesarios, tanto a mediano como a largo plazo; definiendo las políticas, objetivos y estrategias para el desarrollo de la institución.

Esta Dirección tiene como línea base la planificación y transparencia en su gestión, con un seguimiento continuo de sus actividades incluyendo la creación, aprobación y divulgación de un nuevo plan estratégico institucional (PEI) 2020-2024 que estará vigente a partir de febrero 2021, seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), inducción y capacitación de su personal para la ampliación de los servicios técnicos y el conocimiento pleno de las áreas productivas y la sociedad en general, de las atribuciones que le competen.

Como parte del desarrollo y crecimiento institucional, el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) ha implementado una serie de cambios, tanto organizativos como de sus procesos en busca de mejorar la visión de nuestros servicios al ciudadano como entidad gubernamental. En este sentido, se ha podido organizar la institución focalizándola en el fortalecimiento de las capacidades humanas y el uso de nuevas herramientas tecnológicas que nos permiten seguir ofreciendo servicios de calidad de alto nivel.

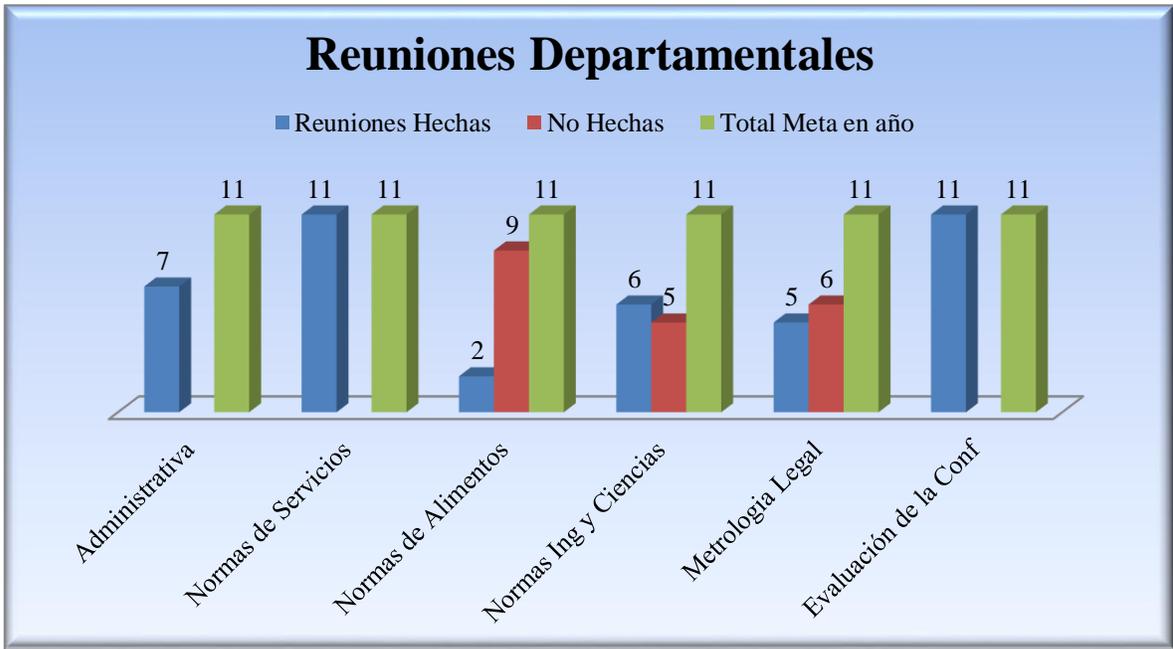
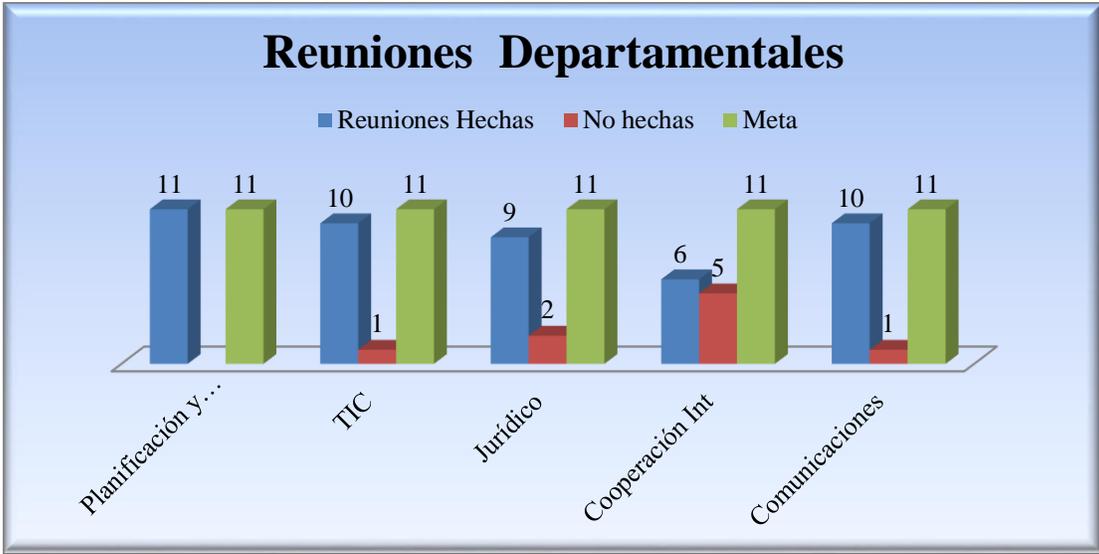
Con la presentación de esta memoria anual 2020, esta dirección busca reflejar los resultados de las actividades, iniciativas y proyectos que hemos llevado a cabo en miras del fortalecimiento institucional, como herramientas de apoyo a las Metas Presidenciales enmarcadas dentro de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y como parte del cumplimiento de las responsabilidades otorgadas por la Ley 166-12 del SIDOCAL. Actualmente trabaja con las actividades relacionadas con las unidades de formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos y la unidad de desarrollo Institucional.

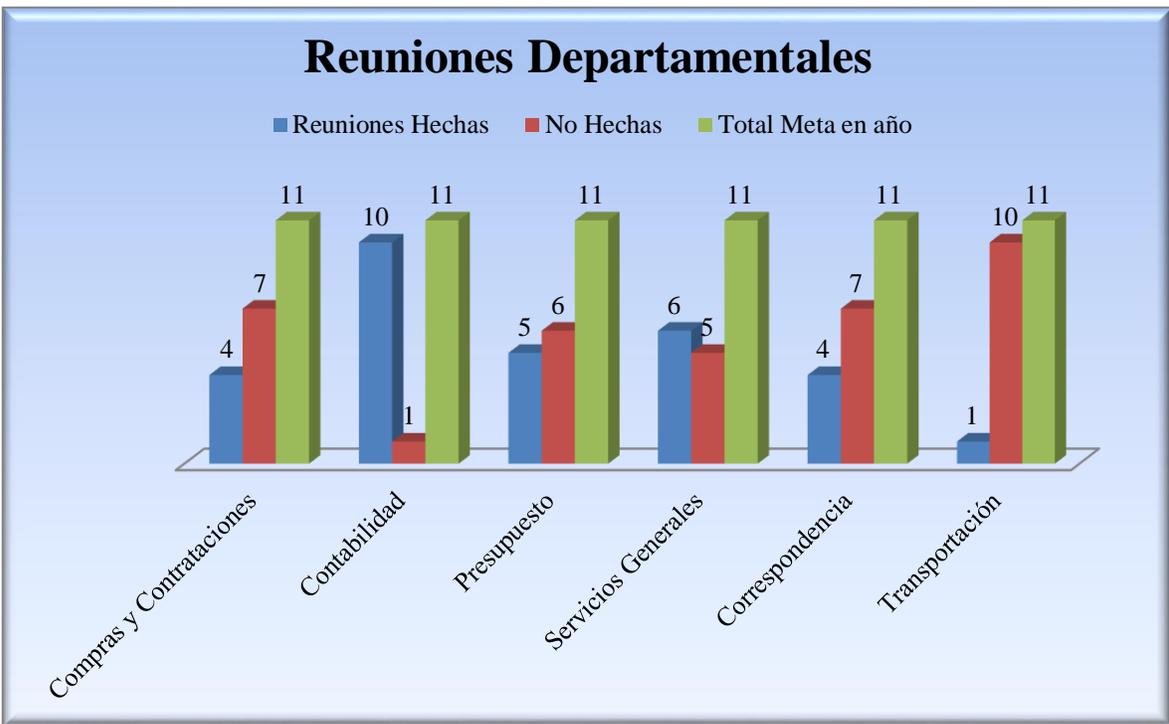
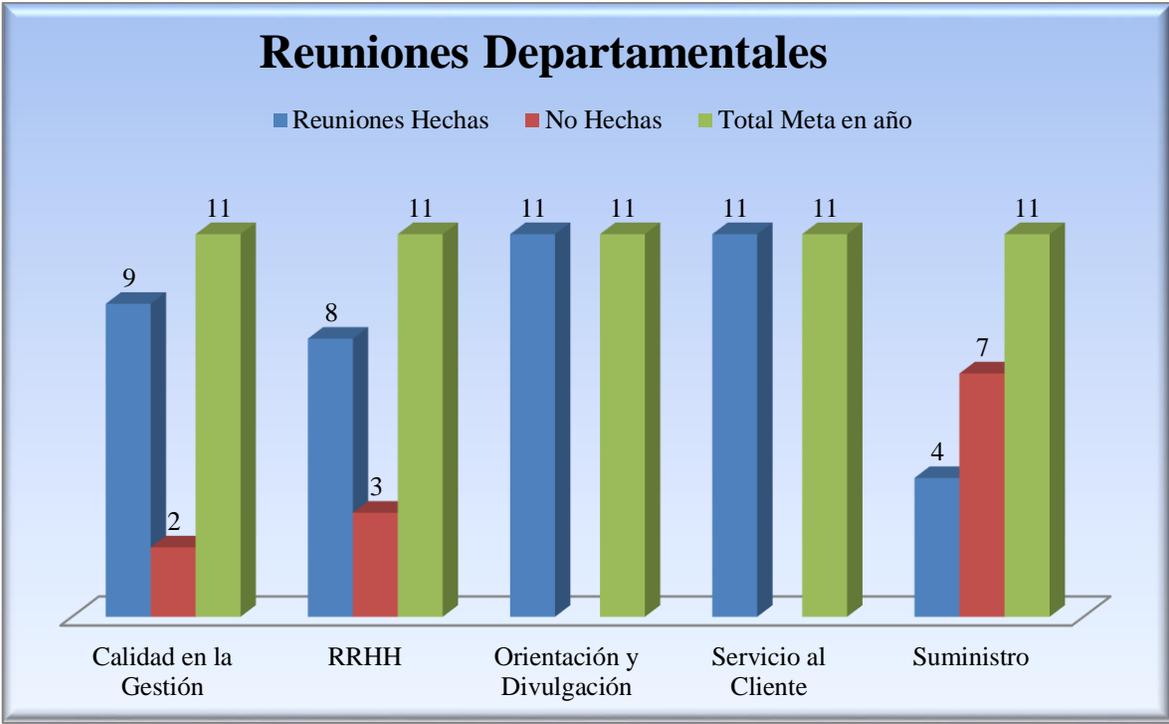


Por otro lado, como parte del cumplimiento con nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020, en este año se evidenció la incidencia de la pandemia mundial del COVID-19 en los trabajos y procesos del INDOCAL en todos los niveles. La mayoría de los procesos responden a los reportes de objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales no pudieron ser presentados trimestralmente y, además no se cumplieron las metas establecidas por departamentos. Esto conllevó a que todas las actividades del sistema de gestión fueron parcialmente paralizadas y mitad de año, para el mes de septiembre, el INDOCAL inició su proceso de transición al cambio con el cambio de administración del Director General.

Dentro del seguimiento dado a las reuniones mensuales de las áreas de este 2020, y en cumplimiento con el procedimiento de comunicación interna PR-DGC-006 en el punto 5.10 el cual establece que cada encargado de departamento debe reunirse con el personal bajo su responsabilidad con el objetivo de verificar y/o dar a conocer los resultados generales del desempeño del departamento, tales como: Logro de Objetivos, Resultados de los indicadores de medición, Cambios en los documentos del SGC, Propuestas de mejora, Estatus de las acciones correctivas, preventivas y de mejora y Análisis y solución de problemas y establecimiento de acciones, también se evidenció los efectos de la pandemia mundial del COVID-19 impidiendo así el cumplimiento de dichos compromisos debidamente, por lo cual se procedió a la elaboración de un informe de seguimiento el cual arrojó los siguientes resultados:







En este año 2020, esta Dirección de Planificación y Desarrollo llevó a cabo las siguientes actividades:

En cumplimiento con los puntos 5.2 y 5.3 del procedimiento PR-DGC-006 de comunicación interna en la cual se ordena llevar a cabo la reunión de comunicación de objetivos anual, la dirección de planificación y desarrollo con el apoyo del departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos (PPP) y el apoyo de la Dirección General, convocó a todos los encargados departamentales, divisiones y secciones a dicha reunión en la cual se discutieron los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI), los productos y servicios institucional, el contexto organizacional, los sistemas de monitoreo y medición de la gestión pública (SMMGP) y el resultado del análisis FODA hecho al INDOCAL. Además, los ejes estratégicos y objetivos estratégicos hacia el 2020, la nueva matriz de objetivos y los compromisos que serán asumidos. Con este encuentro se buscó orientar a las áreas sobre el horizonte del INDOCAL, la misión y visión que se tiene y el compromiso que cada uno debe asumir en el cumplimiento de las metas a corto y largo plazo.

A través de la comunicación DPD-034-2020 se solicitó a todos los directores, encargados departamentales, encargados de división y sección para fines de entregar el Plan Operativo Anual del 2020 y a través de la comunicación DPD-039-2020 se convocó a la Reunión de Comunicación Objetivos Anual 2020, en cumplimiento con nuestro procedimiento PR-DGC-006 del sistema de gestión de calidad, donde se trataron temas de : Plan Estratégico Institucional 2018-2020, Estructura del Plan, Visión, Misión y Valores Institucionales, Estructura Organizacional Nuevo Organigrama, Presentación de Objetivos Estratégicos , Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos Eje 1, Objetivos Estratégicos Eje 2, Objetivos Estratégicos Eje 3, Presentación de Objetivos Generales, Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, Matriz de Objetivos Técnicos, Estrategias y Planes, Fechas Importantes,



Documentos Entregables, Ejecución Presupuestaria 2020 y Presentación del Presupuesto 2020.

Además, a través de la comunicación DPD-040-2020 se instó a todas las áreas a proceder a la revisión de las Estructuras Organizativas (organigrama) del INDOCAL, a través de los trabajos de Desarrollo Institucional, con asesoría del Ministerio de Administración Pública MAP. Con esta nueva revisión, se busca actualizar la nueva estructura y emitió la resolución correspondiente para una posterior difusión a todos los encargados departamentales, divisiones y secciones de manera digital de la nueva Resolución que se genera y para ello, se cuenta con el apoyo de la nueva administración.

Por otro lado, como parte de la revisión y corrección del diagrama de flujo de esta dirección, se integrará un nuevo proceso de los 4 procesos ya establecidos siendo este La Carta Compromiso al Ciudadano. Estos procesos son:

1. Programa de Gobierno, Plan Estratégico Institucional (PEI)

1.1.Reunión de Comunicación de Objetivo Anual (PR-DGC-006)

1.1.1. Minuta RC-DGC-015

1.2.Reunión de Lineamientos Estratégicos de la DPD

1.3.Matriz General de Objetivos SGC y Matriz General de Objetivos Metrología y DEC

1.4.Matriz despliegue de Objetivos

1.5.Plan Operativo Anual (POA), Reportes, Plan de acción, etc.

1.6.Elaboración del Plan Operativo Institucional

1.7.Reporte de Resultados de Objetivos Trimestrales

1.7.1. Minuta RC-DGC-016

1.8.Informe de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional

1.9.Análisis y Diseño de Estructura Organizativa (PG-DPD-001)

2. Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)



- 2.1.SISMAP
- 2.2.ITICGE
- 2.3.NOBACI
- 2.4.Cumplimiento de la Ley 200-04
- 2.5.Gestión Presupuestaria
- 2.6.Contrataciones Públicas
- 2.7.Transparencia Gubernamental
- 2.8.Informe Mensual Estatus SMMGP
- 2.9.Reunión Mensual/Trimestral equipo Seguimiento SMMGP
- 2.10.Informe Semestral SMMGP a la MAE

3. Memoria Anual Institucional

- 3.1.Reunión Mensual Departamental (PR-DGC-006)
 - 3.1.1. Minuta RC-DGC-018
- 3.2.Lista de Cumplimiento de Minutas Mensuales de todas las áreas
- 3.3.Lista de Cumplimiento de Informes Trimestrales de todas las áreas
- 3.4.Informe de Incumplimiento de Minutas e Informes a la MAE
- 3.5. Solicitud a todas las áreas de Entrega de Memoria Anual (1ro de Nov)
- 3.6.Formatos de Memoria Anual por Área
- 3.7.Informe Metas Físicas Financieras Trimestral
- 3.8.Reunión Anual "Rendición de Cuentas" con todas las Áreas.

4. Actividades Internacionales y Membrecías

- 4.1.Calendario de Viajes Internacionales
- 4.2.Programación, Gestión, trámite y Seguimiento de Viajes Internacionales
- 4.3.Relación de entrega de Informes técnicos de Viajes
- 4.4.Relación de Pagos de Membrecías Internacionales

5. Carta Compromiso al Ciudadano

- 5.1.Calendario de Auditorias
- 5.2.Programación, Gestión, trámite y Seguimiento de las actividades



5.3. Seguimiento de plan de acción de mejora.

A partir del año 2020, se deberá actualizar el manual de Cargos Comunes y el Manual de Organización y Funciones acorde a los nuevos lineamientos de la nueva gestión y cumpliendo con los reglamentos del MAP establecidos.

A través del correo institucional se informó a todos los directores, encargados departamentales, encargados de división y secciones que, como parte de los análisis del entorno interno y externo realizados para la elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI), y del análisis del contexto legal aplicable con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, hacemos de su conocimiento que dichos análisis se realizarán junto con la elaboración y/o actualización de nuestro Plan Estratégico Institucional, tendrán el mismo periodo de vigencia que el PEI, para tener un margen de periodicidad justo que nos permita el logro de las metas y los objetivos establecidos.

En cumplimiento con las disposiciones legales de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y en su "Manual de Metodología para preparar los planes anuales de compras y contrataciones", esta Dirección de planificación solicitó a todos los responsables de las unidades de la institución a través de una comunicación a todos los encarados a entregar su Plan Anual de Compras Preliminar 2020 a través del formulario SNCC_F053_PACC 2020. Con estas necesidades procederemos a la codificación, consolidación y posterior creación del Plan Anual de Compras (PACC) 2021, respondiendo al logro de sus actividades establecidas en el Plan Operativo Anual (POA).

Por otro lado, el Comité de Análisis y Diseño Organizacional sufrió un cambio de sus miembros debido a la nueva administración donde ahora estará compuesto por Lic. Mildred Peralta, Directora de Planificación y Desarrollo, Lic. Víctor Vásquez, Director Administrativo y Financiero, Lic. Ivonne Villeta, Encargada de Recursos



Humanos, Lic. Adriana Valerio Encargada Calidad en la Gestión y la Ing. Analia Rosa Analista de Desarrollo Institucional los cuales llevarán a cabo la revisión oficial de la estructura general organizativa de la institución.

Perspectiva Estratégica

Indicadores de Gestión

Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

El sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), es una moderna herramienta informática implementada desde el 2016 en las entidades gubernamentales, que incluye un mecanismo metodológico para el monitoreo de las metas presidenciales y obras. Además, cuenta con una innovadora estrategia de consolidación y monitoreo de los indicadores claves para el gobierno que abarcan nueve (9) componentes los cuales son:

1. Metas Presidenciales
2. Obras
3. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)
4. Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)
5. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)
6. Cumplimiento de la Ley 200-04
7. Índice de Gestión Presupuestaria
8. Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas
9. Índice de Transparencia Gubernamental



El objetivo principal es informar al presidente de la República de manera periódica y oportuna, acerca de los avances, alertas y restricciones de la gestión institucional, consolidando las informaciones generadas por los organismos responsables, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del Programa de Gobierno y de los compromisos asumidos por el Primer Mandatario.

El INDOCAL a la fecha, cuenta con siete (7) indicadores dentro del Sistema de Monitoreo y Medición y una coordinadora general de todos los sistemas que es la Lic. Mildred Peralta, Directora de Planificación y Desarrollo. Los sistemas y responsables individuales son:

1. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Responsable Ivonne Villeta
2. Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), Responsable Luís Soto
3. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Responsable Mildred Peralta
4. Cumplimiento de la Ley 200-04 Responsable Casilda Mercedes
5. Gestión Presupuestaria Responsable Víctor Vásquez
6. Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas Responsable Edward Fiallo
7. Transparencia Gubernamental Responsable Casilda Mercedes

El historial de las evaluaciones y reportes del Sistema muestra la siguiente evolución:

Enero 2020



Febrero 2020





Marzo 2020



Abril 2020



Mayo 2020



Junio 2020 SISMAP baja 1 / sube 3 iticge / baja 12 presupuesto / baja 4 compras





Julio 2020



Agosto 2020

El SISMAP bajo 2 puntos de 81 a 79. NOBACI cambio de 74% a 77%



Septiembre 2020



Octubre 2020

SISMAP bajó 7 puntos

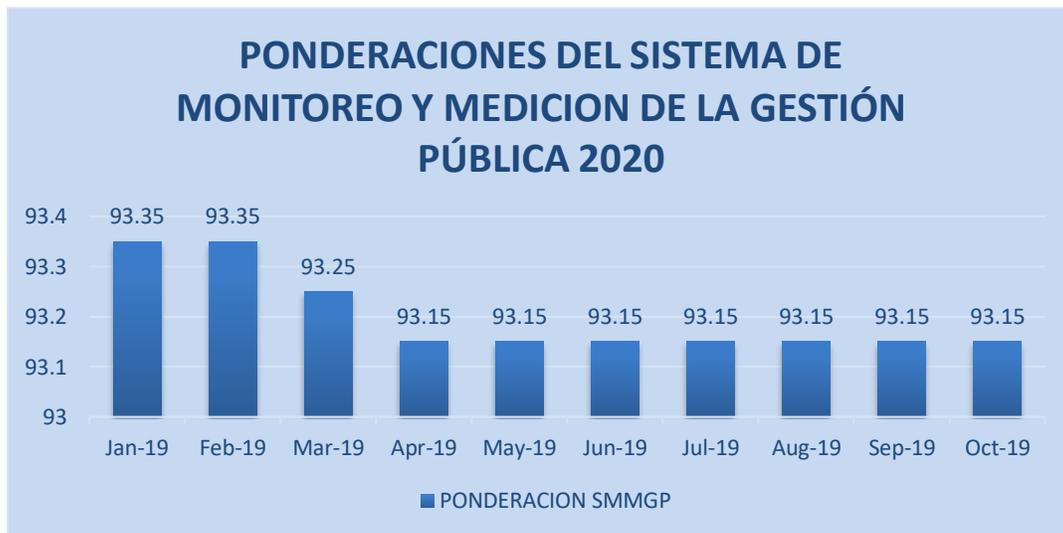




Noviembre 2020



Dentro de los ponderados del año 2020 podemos evidenciar la siguiente evolución:



Enero 2020

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	83%	83 X 10% : 8.3	93.35%
ITICGE	10%	93%	93 x 10%: 9.3	
NOBACI	15%	74%	74 x 15%: 11.1	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	100%	100 x 15%: 15	



Compras y Contrataciones	15%	99%	99 x 15%: 14.85	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos 93.35	

Febrero 2020 SISMAP bajó puntos

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	81%	81 X 10% : 8.1	93.15%
ITICGE	10%	93%	93 x 10%: 9.3	
NOBACI	15%	74%	74 x 15%: 11.1	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	100%	100 x 15%: 15	
Compras y Contrataciones	15%	99%	99 x 15%: 14.85	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos 93.15	

Marzo 2020 SISMAP subió 1 punto

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	82%	81 X 10% : 8.2	93.25%
ITICGE	10%	93%	93 x 10%: 9.3	
NOBACI	15%	74%	74 x 15%: 11.1	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	100%	100 x 15%: 15	
Compras y Contrataciones	15%	99%	99 x 15%: 14.85	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos 93.25	

Abril 2020

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	81.78%	81.78 X 10% :8.178	93.15%
ITICGE	10%	92.6%	92.6 x 10%: 9.26	
NOBACI	15%	73.75%	73.75 x 15%: 11.06	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	100%	100 x 15%: 15	
Compras y Contrataciones	15%	99%	99 x 15%: 14.85	



Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos 93.15	

Mayo 2020

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	81.78%	81.78 X 10% :8.178	93.15%
ITICGE	10%	92.6%	92.6 x 10%: 9.26	
NOBACI	15%	73.75%	73.75 x 15%: 11.0625	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	100%	100 x 15%: 15	
Compras y Contrataciones	15%	99%	99 x 15%: 14.85	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos 93.15	

Junio 2020 SISMAP bajó 1 punto, Iticge subio 3, Presupuesto perdió 12 y compras perdió 4

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	81 %	81 X 10% : 8.1	91.05%
ITICGE	10%	96 %	96 x 10%: 9.6	
NOBACI	15%	74 %	74 x 15%: 11.1	
LEY 200-04	15%	100 %	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	88 %	88 x 15%: 13.2	
Compras y Contrataciones	15%	95 %	95 x 15%: 14.25	
Transparencia	20%	99 %	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos 91.05%	

Julio 2020

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	79%	79 X 10% : 7.9	91.3%
ITICGE	10%	96%	96 x 10%: 9.6	
NOBACI	15%	77%	77 x 15%: 11.55	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	88%	88 x 15%: 13.2	
Compras y Contrataciones	15%	95%	95 x 15%: 14.25	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	



TOTAL	100%		Puntos 91.3%	
--------------	-------------	--	---------------------	--

Agosto 2020

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	79%	79 X 10% : 7.9	92.05%
ITICGE	10%	96%	96 x 10%: 9.6	
NOBACI	15%	77%	77 x 15%: 11.55	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	88%	88 x 15%: 13.2	
Compras y Contrataciones	15%	100%	100 x 15%: 15	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos : 92.05	

Septiembre 2020

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	79%	79 X 10% : 7.9	92.05%
ITICGE	10%	96%	96 x 10%: 9.6	
NOBACI	15%	77%	77 x 15%: 11.55	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	88%	88 x 15%: 13.2	
Compras y Contrataciones	15%	100%	100 x 15%: 15	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos : 92.05	

Octubre 2020

SISMAP bajó 7 puntos

Sistema	VALOR	Puntaje a la fecha	Cálculo	Ponderación
SISMAP	10%	72%	72 X 10% : 7.2	91.35 %
ITICGE	10%	96%	96 x 10%: 9.6	
NOBACI	15%	77%	77 x 15%: 11.55	
LEY 200-04	15%	100%	100 x 15%: 15	
Gestión Presupuestaria	15%	88%	88 x 15%: 13.2	
Compras y Contrataciones	15%	100%	100 x 15%: 15	
Transparencia	20%	99%	99 x 20%: 19.8	
TOTAL	100%		Puntos : 91.35	



Sistema de Monitoreo de la Administración Pública

(SISMAP)

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), es un sistema que se encarga de medir los niveles de desarrollo en la función pública, en términos de eficacia y calidad en los servicios, a través de sus indicadores para el cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública y otras normativas complementarias. Este funciona con un esquema de colores similar al semáforo de tránsito en sus colores rojo, verde y amarillo acorde al estatus en el que se encuentra su indicador a evaluar.

El Instituto Dominicano para la Calidad en el SISMAP actualmente su calificación es de 71.15 puntos, y nuestra visión para el 2021 es incrementar nuestra puntuación al 100 por ciento.

La responsable de este sistema es la Lic. Ivonne Villeta, Encargada de Recursos Humanos y al corte del mes de noviembre INDOCAL dentro del SISMAP cuenta con ocho (9) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:



SISMAP | Sistema de Monitoreo de la Administración Pública



Lista de Evidencias

Información del Organismo

Organismo: Instituto Dominicano para la Calidad

Promedio General: 71.15% 

[Regresar al Ranking](#)

Enlaces Importantes

- [Portal del MAP](#)
- [Portal del SISMAP](#)
- [Portal del SASP](#)
- [Portal de Concursos Públicos](#)
- [Portal de Estadísticas](#)
- [Portal del INAP](#)



1. Gestión de la Calidad y Servicios	69.71/100
2. Organización de la Función de RRHH	90/100
3. Planificación de RRHH	100/100
4. Organización del Trabajo	93.33/100
5. Gestión del Empleo	50.75/100
6. Gestión de las Compensaciones	100/100
7. Gestión del Rendimiento	50/100
8. Gestión del Desarrollo	79/100
9. Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales	70/100

Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)

El responsable de este sistema es el Lic. Luis Soto, Encargado de Tecnología de la Información y en diciembre 2020, el INDOCAL dentro del ITICGE cuenta con cuatro (4) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:

1. Uso de las TICS	19.2/20
2. Implementación de E-GOB	22/30
3. Desarrollo de E-Servicios	26.9/25
4. Gobierno Abierto y E-participación	24.8/25

Para un total de 92.9 puntos en marca verde con rango superior.

Durante este año el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación ha trabajado en el cumplimiento de los Requerimientos del Sistema de Evaluación del Uso de las TICs, el cual cuenta con un Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública; y la Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano, herramienta desarrollada para medir y evaluar el avance de las iniciativas de TIC



en las instituciones del Estado Dominicano.

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La responsable de este sistema es la Lic. Mildred Peralta, Directora de Planificación y Desarrollo y en diciembre 2020, el INDOCAL dentro de NOBACI cuenta con cinco (5) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:

1. Ambiente de Control	97.75/100
2. Valoración y Administración de Riesgo	82.76/100
3. Actividad de Control	59.26/100
4. Información y Comunicación	62.79/100
5. Monitoreo y Evaluación	81.25/100

Para un total de 76.76 puntos en marca amarilla con rango medio.

La Evolución de NOBACI durante el 2020 y con los retos de la Pandemia fueron:

Enero 2020

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	93.26%		88.76%		4
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		55.56%		4
Información y Comunicación	79.07%		60.47%		8
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	85.78%		73.76%		20



28 de enero 2020 - Aumento de 0.23 puntos
 5 de febrero 2020 - Aumento de 0.74 puntos

Período

1er Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	93.26%		89.89%		3
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		60.47%		8
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	85.78%		74.72%		18

11 de febrero 2020 - Aumento de 0.47 puntos

Período

1er Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	93.26%		89.89%		3
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	85.78%		75.19%		17

4 de Marzo 2020

Período

1er Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		97.75%		2
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	87.13%		76.76%		16

Abril 2020

Período					
1er Cuatrimestre 2020					
Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado					
Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		97.75%		2
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	87.13%		76.76%		16

Mayo 2020



Período

2do Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte

Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		97.75%		2
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	87.13%		76.76%		16

Junio 2020

Período

2do Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte

Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		97.75%		2
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	87.13%		76.76%		16

Julio 2020



Período

2do Cuatrimestre 2020 Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		97.75%		2
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	87.13%		76.76%		16

Agosto 2020

2do Cuatrimestre 2020 Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00%		97.75%		2
Valoración y Administración de Riesgos	86.21%		82.76%		1
Actividades de Control	70.37%		59.26%		3
Información y Comunicación	79.07%		62.79%		7
Monitoreo y Evaluación	100.00%		81.25%		3
%Totales	87.13%		76.76%		16

Septiembre 2020 Resolución 08-2020 Sistema paralizado por transición hasta nuevo aviso.



CGR Sistema para diagnóstico de las NOBACI

Período Actual: 3er Cuatrimestre 2020 (2020-03) Mildred Peralta (autoevaluador)

Período: 3er Cuatrimestre 2020 Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Valoración y Administración de Riesgos	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Actividades de Control	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Información y Comunicación	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Monitoreo y Evaluación	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
%Totales	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0

Leyenda del progreso

- 00%-39% Incipiente
- 40%-79% Mediano
- 80%-99% Satisfactorio
- 100% Implementado

Octubre 2020 Sistema paralizado por transición hasta nuevo aviso.



CGR Sistema para diagnóstico de las NOBACI

Período Actual: 3er Cuatrimestre 2020 (2020-03) Mildred Peralta (autoevaluador)

Período: 3er Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Valoración y Administración de Riesgos	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Actividades de Control	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Información y Comunicación	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Monitoreo y Evaluación	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
%Totales	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0

Leyenda del progreso

- 00%-39% Incipiente
- 40%-79% Mediano
- 80%-99% Satisfactorio
- 100% Totalmente

Noviembre 2020 Sistema paralizado por transición hasta nuevo aviso.

CGR Sistema para diagnóstico de las NOBACI

Período Actual: 3er Cuatrimestre 2020 (2020-03) Mildred Peralta (autoevaluador)

Período: 3er Cuatrimestre 2020

Imprimir Reporte Adjuntar reporte Firmado

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Valoración y Administración de Riesgos	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Actividades de Control	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Información y Comunicación	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
Monitoreo y Evaluación	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0
%Totales	0.00%	<input type="text"/>	0.00%	<input type="text"/>	0

Leyenda del progreso

- 00%-39% Incipiente
- 40%-79% Mediano
- 80%-99% Satisfactorio
- 100% Totalmente

Cumplimiento de la Ley 200-04



La responsable de este sistema es la Lic. Casilda Mercedes, Encargada de la OAI. Este indicador tiene como objetivo garantizar la estandarización de las informaciones en los sub-portales electrónicos de las instituciones gubernamentales, que tiene el deber de fortalecer las políticas y acciones para fomentar la transparencia a los fines de concretar el compromiso del Gobierno con el desarrollo de una sociedad justa, transparente y cercana al ciudadano.

El INDOCAL dentro de este sistema cuenta con una puntuación total de 100 de 100 puntos en marca verde, cumpliendo satisfactoriamente con todos los requisitos.

Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP)

La responsable de este sistema es la Lic. Víctor Vásquez, Director Administrativo y Financiero y el INDOCAL dentro de IGP cuenta con dos (2) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:

- | | |
|---|---------|
| 1. Eficacia Presupuestaria | 100/100 |
| 2. Correcta publicación de información presupuestaria | 100/100 |

Para un total de 100 puntos en marca verde con rango superior.

Sistema de Monitoreo de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS)

La responsable de este sistema es el Lic. Edward Fiallo, Encargado de Compras y Contrataciones y el INDOCAL dentro de SISCOMPRAS cuenta con cinco (5) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:

- | | |
|--------------------------------|-------|
| 1. Planificación de compras | 15/15 |
| 2. Publicación de procesos | 15/15 |
| 3. Gestión de procesos | 20/20 |
| 4. Administración de contratos | |
| 28.8/30 | |



5. Compra a MiPYMES y Mujeres

14.32/20

Para un total de 93.12 puntos en marca verde con rango superior.

Sistema de Transparencia Gubernamental

La responsable de este sistema es la Lic. Casilda Mercedes Encargada de la OAI y el INDOCAL dentro de Transparencia cuenta con cinco (5) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:

1. Cumplimiento de la Ley 200-04	40 / 40
2. Uso del Sistema Nacional de Compras Públicas	19.96 / 20
3. Transparencia Presupuestaria	20 / 20
4. Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación	9.92 / 10
5. Desarrollo de E-servicios	8.8 / 10

Para un total de 99 puntos en marca verde con rango superior.

Departamento de Calidad en la Gestión

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) cada año tiene contemplado la conformación del Equipo de Mejora, el cual a principio del año determinó los proyectos y/o iniciativas a ser implementadas como mejoras del SGC para este año y en reunión en el primer trimestre de este 2020 fueron determinadas las mejoras a continuar y/o implementar en el 2020-2021, para lo que el Dpto. Calidad en la Gestión elaboró el plan anual de mejora del sistema de gestión, el cual forma parte de los mecanismos del sistema de comunicación interna y de análisis de datos que se han establecido en la Institución. Este Plan de Mejora del Sistema de Gestión contempla las mejoras determinadas para el año 2020-2021, el cual corresponde al plan elaborado para el período 2020-2021 y las iniciativas o proyectos de mejoras que contiene el mismo están para todos los niveles y procesos de la institución. Además de este plan, es importante resaltar que se han generado otras mejoras



trabajadas de manera puntual en algunos de los procesos que se llevan a cabo para las diferentes actividades que se realizan en el INDOCAL.



Algunos de los logros o resultados más relevantes de las mejoras implementadas en el 2020 podemos citar: **1)** Diseño, elaboración y puesta en marcha del nuevo plan estratégico 2021-2024, el cual estará alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a las Metas Presidenciales, **2)** Elaboración, Oficialización e implementación de la Política General de Seguridad de la Información, **3)** Revisión, actualización y aprobación de la estructura Organizativa del INDOCAL, **4)** Diseño y elaboración del Manual de Funciones del INDOCAL, **5)** Diseño e

implementación Programa de Mejora de la Gestión Energética en el INDOCAL, **6)** Implementación de la NORTIC A7 (2da. Etapa), **7)** Fortalecimiento de la Visibilidad de la Imagen Corporativa del INDOCAL, entre otros.

Cabe destacar que como resultado de la nueva metodología aplicada para la aprobación de los documentos mediante firma digital y su distribución solo en formato digital, se ha reducido en gran medida el tiempo de aprobación y distribución de los documentos del SGC, lo cual facilita de forma más ágil la disponibilidad de los mismos para su uso por parte de los involucrados en el proceso relacionado a la información que se documente. Además, al utilizar esta metodología, como un gran beneficio

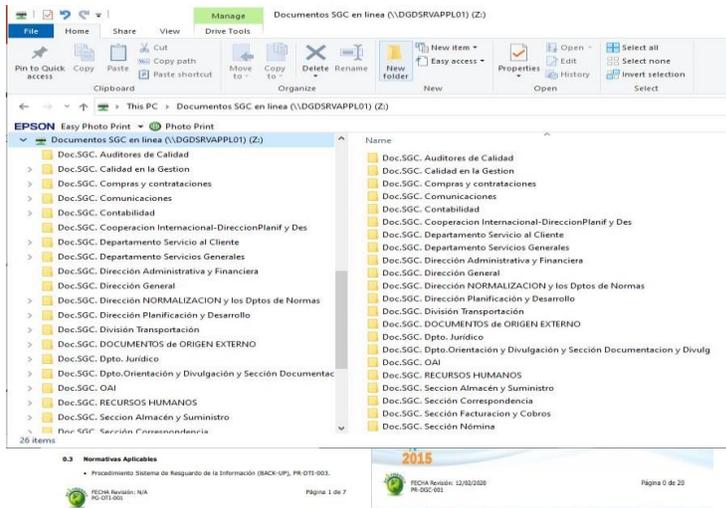


DIAGRAMAS DE FLUJOS EXISTENTES POR ÁREAS
INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL)

CODIGO	NOMBRE DEL AREA	Cantidad de Flujos por Areas	Nombre Flujos por Areas
DPD	Planificación y Desarrollo	1	Gestión Planificación Estratégica
DND	Normatización	1	Normatización
DGC	Calidad en la Gestión	2	Integración de Procesos (Mapa de Procesos) Sistema de Gestión de Calidad
DCC	Comunicaciones	3	Cobertura de Actividades Campaña Publicitaria Monitoreo en los Medios
DIU	Jurídico	2	Elaboración y Verificación de Leyes y Reglamentos (Cumplimientos) Prestación Servicios Jurídicos, Consultas y Elaboración de Contratos y Resoluciones
DCV	Contabilidad	1	Contabilidad
DCI	Cooperación Internacional	2	Acuerdos y Convenios Cooperación
DCC	Campañas y Contrataciones	1	Campañas y Contrataciones
DRH	Recursos Humanos	1	Gestión Humana
DTI	Tecnología de la Información y Comunicación	2	Atención a los requerimientos de usuarios Aseguramiento de la Información y de Funcionamiento de la Infraestructura Informática
DDO	Orientación y Divulgación	1	Orientación y Divulgación de Normas
DGG	Servicios Generales	1	Servicios Generales
SSC	Servicio al Cliente	1	Servicio al Cliente
OAI	Acceso a la Información Pública	1	Acceso a la Información Pública (Ley 200-04)
DST	Transportación	1	Servicios Generales - Transportación
DSS	Correspondencia	1	Servicios Generales - Correspondencia
SAS	Almacén y Suministro	1	Almacén y Suministro
SFC	Facturación y Cobros	1	Facturación y Cobros
Total de Diagramas de Flujos		21	



sale a relucir **el ahorro de recursos** que se ha generado al realizarse la distribución de la información documentada del SGC en el formato digital o electrónico, lo que **se traduce en un estimado de 150,000 COPIAS que se dejaron de reproducir (equivalente a RD\$300.000 aprox.)** para lo que hubiese sido la distribución Global de la Revisión No.01 de los documentos del SGC emitidos a partir de la implementación de la nueva Norma NORDOM ISO-9001:2015.



También se pueden observar otras evidencias de avances o mejoras de la institución en los resultados de los objetivos

y metas generales que fueron alcanzados en el 2020 a pesar de que nuestra operatividad se vio afectada significativamente debido a estado de emergencia declarado por el Presidente de la Republica a causa de la Pandemia de la COVID-19 a nivel mundial, así como los objetivos específicos establecidos por el INDOCAL en las diferentes áreas de la Institución, destacándose que el éxito de dichos logros y los resultados mostrados de las iniciativas o proyectos de mejoras se debió en gran medida al esfuerzo en el apoyo, involucramiento, colaboración y soporte constante que este Departamento estuvo ofreciendo de forma continua durante el 2020 a todas las áreas del INDOCAL que están incluidas en el alcance del SGC de manera presencial y/o virtual, y de igual forma a las áreas que no están incluidas en el alcance del SGC, en especial al Departamento de Metrología Legal, en su proceso de implementación y mantenimiento de su Sistema



de Gestión bajo la Norma ISO/IEC 17020-Evaluación de la conformidad-Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección, con la cual lograron la acreditación en su proceso de verificación de surtidores de combustible líquido.



Cabe destacar que todas las acciones y medidas que fueron tomadas y el seguimiento continuo que se dio durante todo el año 2020 al cumplimiento de todos los planes que se definieron y están relacionados al SGC tuvieron un impacto positivo y relevante en lo que fue el desempeño general de la institución, así como también sobre los planes puntuales de verificación al cumplimiento de dicho Sistema y la ejecución de todas las actividades relacionadas a la mejora del SGC y los procesos operativos del INDOCAL, los cuales es evidente siguen siendo los pilares en todos los avances y las mejoras plasmadas en los diferentes procesos que se realizan en la institución y específicamente en el SGC. Es evidente que las diferentes herramientas y metodologías de trabajo utilizadas han facilitado el impulso para el logro obtenido sobre el buen funcionamiento, mantenimiento y desempeño de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015.

Departamento de Cooperación Internacional

El departamento de Cooperación Internacional tiene como misión coordinar las acciones de carácter técnico de cooperación no reembolsable (donaciones de recursos, asistencia técnica, entre otros) y gestionar recursos financieros y técnicos de cooperación para apoyar los programas y proyectos estratégicos de la



institución. Asimismo, gestiona los acuerdos y convenios interinstitucionales relacionados con los temas técnicos y de mejora del INDOCAL y desarrollar los programas de capacitaciones técnicas.

Este departamento realiza en el transcurso del año 2020 las gestiones precisas para garantizar que la institución se fortalezca a través del cumplimiento de actividades que sirvan para el establecimiento de una cultura de calidad en el país y el mejoramiento continuo del INDOCAL, enfocados en nuestras metas y objetivos y siguiendo las directrices de la institución y de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) Eje I.: Desarrollo de las capacidades técnicas y tecnológicas del INDOCAL.

Resultados de la Gestión de Cooperación Internacional del Año 2020

En en apoyo constante a la Dirección General y a las áreas técnicas trabajó en la gestión con organismos de cooperación e instituciones gubernamentales la colaboración para la ejecución de proyectos y actividades vinculadas a la promoción y fortalecimiento de una cultura de calidad, realizando importantes actividades en beneficio del INDOCAL que ha permitido su fortalecimiento institucional.

Entre los principales logros obtenidos en el 2020 con la gestión de cooperación y ejecución de estos programas se pueden listar los siguientes:

- Fortalecimiento interinstitucional en las áreas de: Normalización, Evaluación de la Conformidad y Metrología.
- Capacitación y asistencia técnica internacional para el área de Evaluación de la Conformidad para la implementación de la norma ISO/IEC 17024 con fines de acreditación.
- Consultoría y auditoría en el área de inspección de la DEC para acreditación como evaluador de la conformidad según la ISO/IEC 17020.



- Capacitación y asistencia técnica para la Red de Metrología Química y Ensayos en República Dominicana.
- Intercambio de cooperación y conocimientos en materia de metrología.
- Donaciones de equipos para los laboratorios de Metrología (Electricidad, Masa y Volumen y Temperatura).
- Adquisición de plataforma tecnológica para la venta de normas.
- Programa de capacitaciones y asesoría por los expertos técnicos del INDOCAL.
- Realización de talleres y seminario dirigido a diversos sectores (empresarial, gubernamental, académico, entre otros).
- Consultoría y capacitación para apoyo a las áreas administrativas del INDOCAL.

Programas y Proyectos en ejecución a través del apoyo de Cooperación Internacional

- **Programa Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de las Mipymes, bajo el 11º Fondo Europeo de Desarrollo.**

Este programa del cual el INDOCAL es beneficiario apoya las políticas y el incremento de la calidad productiva de las MIPYME, para mejorar su competitividad en los mercados interno y externo, fundamentalmente los mercados de la UE y el Caribe, a cuya integración apuesta el acuerdo de asociación económica UE-CARIFORO.

- En el marco de su componente 1. Fortalecimiento del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), se coordinaron y ejecutaron en beneficio de la institución las siguientes actividades

Recibimos la visita al INDOCAL de la misión de evaluación de medio término de la Unión Europea para el Programa Fortalecimiento de la Calidad para el Desarrollo de



las Mipymes, en la que fueron revisadas junto a las Direcciones de Normalización, Evaluación de la Conformidad y Metrología las actividades ejecutadas y pendientes de ejecución por el referido programa en beneficio de la institución. Asimismo, se realizó una visita a los laboratorios del INDOCAL.



Se coordinó un programa de capacitación junto a la Dirección de Metrología a ser desarrollados por los técnicos de los laboratorios del INDOCAL, dirigido a los laboratorios del sector Industrial, previsto a ejecutarse para el primer trimestre del 2021. Se realizó el levantamiento de las capacitaciones a realizar y se acordó la siguiente programación:

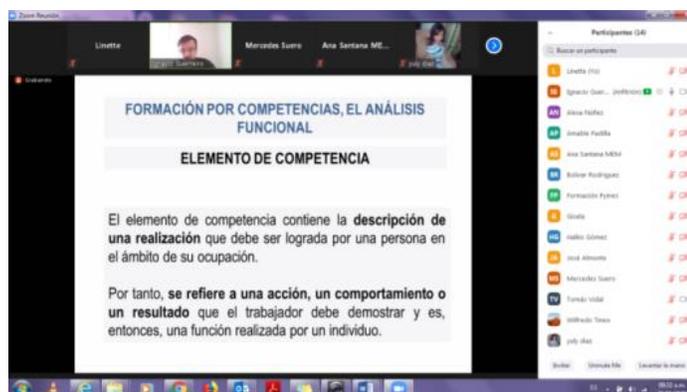
No.	CAPACITACIONES	FACILITADOR
1	Introducción a la metrología	Rubén Neris/ Hamlet Herrera
2	Estimación de incertidumbre de la medida	Yorebil Montero/ Hamlet Herrera
3	Calibración de balanzas de funcionamiento no automático	MagalysD'oleo
4	Calibración de termómetros	Hamlet Herrera
5	Calibración de pesas	MagalysD'oleo
6	Metrología dimensional	Haygas Kalustian/ Magalys D oleo
7	Calibración de balanzas camioneras	HaygasKalustian/ Magalys D oleo
8	Interpretación NORDOM ISO/IEC 17025:2017	Carlos Acosta/ Hamlet Herrera



Se iniciaron los trabajos para la creación de una base de datos potente de la Red de Metrología Química y Ensayos, que permita organizar y sacarle provecho a las informaciones registradas y por registrar de la RMQE. Se partió de las matrices de las instituciones invitadas y de los participantes en las actividades iniciales de este proyecto.

Se gestionó y dio apoyo en el proceso del informe final de la empresa Rubycom encargada de desarrollar el Portal transaccional, Hosting y Mantenimiento del INDOCAL, a través del cual se adquirió dicha plataforma para las ventas y divulgación de normas, facilitando el acceso para una compra ágil de las normas a texto completo vía online.

Apoyo logístico en la capacitación y asistencia técnica internacional para el personal de la Dirección de Evaluación de la Conformidad, a finales del primer trimestre del 2020 en materia de la norma ISO IEC 17024, con miras a su próxima auditoría. En este sentido, se tiene previsto la culminación de la parte presencial de esta formación para finales de este año 2020.



Participamos en la apertura de ofertas, así como la selección de los suplidores locales, y aceptación de la selección de los mismos por parte del INDOCAL, para la adquisición de los equipos de mediciones de los laboratorios de este INDOCAL.

Trabajamos en la coordinación de la presentación al Director General del INDOCAL, y un equipo de esta institución de las actividades ejecutadas y por ejecutar en el marco de la creación de la Red de Metrología Química y Ensayos, esta presentación estuvo a cargo del Ing. José Valenzuela.

Fue recibido el primer lote de los equipos de mediciones de los laboratorios de este INDOCAL, y emitido el correspondiente certificado de conformidad, los referidos equipos fueron adquiridos a través de la empresa *AS&T Automotion*, suplidor local seleccionado mediante el proceso de licitación ejecutado por la coordinación del programa. Actualmente nos encontramos a esperas del desembolso de los pagos de los demás lotes en las partidas correspondientes, conforme lo establecido en la negociación por parte del programa.

Programa Indicativo Regional 11º Fondo Europeo de Desarrollo (FED), en el marco del Acuerdo de Asociación Económica (EPA). Componente de Barreras Técnicas al Comercio

En el marco del 11th EDF Programme TBT Component el INDOCAL es socio implementador junto a la Organización Regional de Normalización y Calidad del CARICOM CROSQ y Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB). Este Programa apoya a la implantación



de sistemas regionales de infraestructura de calidad (QI) con el fin de mejorar el comercio y la competitividad de la calidad del sector privado, con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales y regionales en instituciones de infraestructura de calidad, marcos y operadores económicos para mejorar el comercio y la competitividad del mercado.

En el año 2020 se han ejecutado en beneficio del país y la región las siguientes actividades:

Participación del Comité Técnico de Supervisión (TOC) por RD, en la reunión de la Unidad de Implementación del proyecto celebrada en el primer trimestre del 2020 en Barbados, y de igual forma en la reunión del Comité técnico de vigilancia. Asimismo, se trabajó en la preparación del plan anual de actividades del proyecto.



Se agotó el proceso de selección de 2 participantes para el taller de formación en la metodología CALIDENA, los cuales fueron debidamente notificados y participaron en la referida capacitación llevada a cabo en el segundo semestre del año.

Se colaboró y realizó junto a la coordinación del programa la presentación al Director General del INDOCAL y un equipo de esta institución, de las actividades ejecutadas y por ejecutar en el marco del referido programa.



Se inició la preparación de la primera etapa de la implementación de CALIDENA para la cadena del coco, y se ha logrado la creación de un equipo de trabajo con los 2 facilitadores contratados por RD.

Se desarrolló la reunión internacional con los diferentes equipos de trabajo de los distintos países comprometidos con el proyecto en la actividad de implantación de la metodología de CALIDENA. A raíz de las indicaciones recibidas se crearon las encuestas que deben aplicarse para la recopilación de la información de los distintos eslabones de la cadena y partes interesadas de la Infraestructura de la Calidad (IC). Se realizaron múltiples reuniones internas del equipo de República Dominicana para la organización del trabajo. También se realizaron reuniones con el eslabón de transformación, con los intermediarios recolectores de coco y con algunas de las instituciones de la IC.

Trabajamos en la coordinación y ejecución del *Seminario Infraestructura y Premio de Calidad para un Desarrollo Económico Sostenible y un País más Competitivo*, llevado a cabo en el último trimestre del año. En este seminario, se analizaron los avances de la Infraestructura de la Calidad en República Dominicana y cómo se ha ido convirtiendo en una fortaleza del país para facilitar el comercio sostenible, y el incremento de la competitividad nacional. También examinó los retos de las instituciones gubernamentales, privadas, académicas, medios de comunicación y en especial del INDOCAL. Participaron vía la plataforma Zoom nuestros colegas de CROSO y PTB.





**Programa Binacional Haití-República Dominicana, componente comercio, bajo el 11º
Fondo Europeo de Desarrollo**

Este programa busca fortalecer la capacidad técnica y la coordinación de todas las instituciones que trabajan con la regulación de los sistemas de calidad en los dos países (Haití y DR). Trabajamos junto a nuestros homólogos del Buró de Normalización Haitiano (BHN), y hemos agotado una agenda de trabajo en el 2020 que arroja los siguientes resultados:



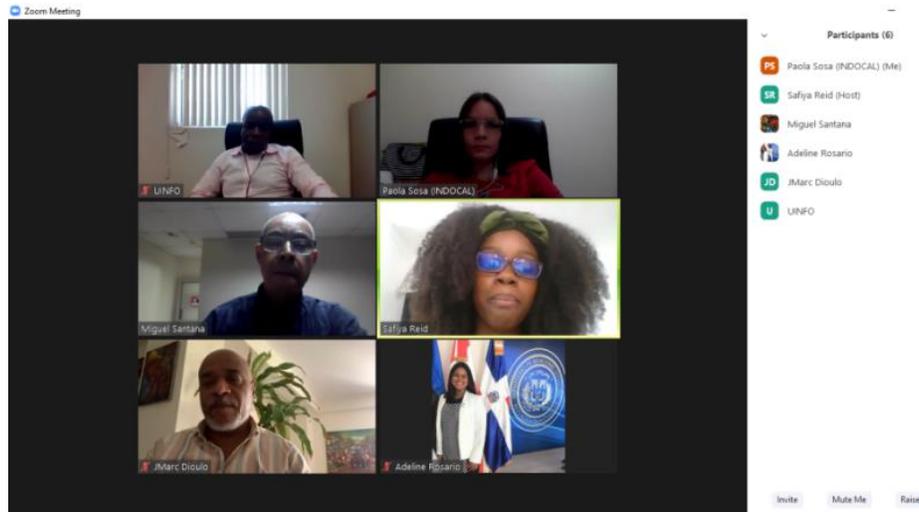
Participamos en el segundo trimestre del año del Comité de Seguimiento del Programa Binacional como miembros del mismo, en la que estuvieron presentes los representantes de todas las instituciones involucradas en el referido programa, con el objetivo de dar seguimiento a las actividades programadas para el año 2020 y de igual forma se establecieron las que se podían llevar de manera virtual.

Colaboramos en la coordinación del taller virtual "Cómo hacer Negocio en DR", organizado por Caribbean Export y FEDOCAMARAS. El INDOCAL a través de su experto técnico participó como exponente con el tema "Las normas de calidad para las exportaciones en DR".



Se trabajó en el estudio y aceptación de los términos de referencia junto a Caribbean Export y el BHN, para la selección de la empresa encargada de desarrollar una plataforma de comunicación entre BHN e INDOCAL. Asimismo, participamos en el comité de evaluación donde se revisaron las diferentes propuestas quedando seleccionado para dicha consultoría la empresa Business Bridges.





Coordinamos en colaboración con Caribbean Export y el BHN un Taller Virtual sobre Metrología, que se llevó a cabo el segundo semestre del 2020, mismo que fue impartido por técnicos de este INDOCAL a los colaboradores del BHN, sobre la instalación y puesta en funcionamiento de un reloj atómico de rubidio disciplinado por GPS. A la vez, las áreas de normalización de ambas instituciones intercambiaron experiencia, en el papel de las Oficinas de Normalización en la lucha contra el COVID-19.



Participamos junto al área de TI de este INDOCAL en el lanzamiento y presentación



de los trabajos a realizar con la empresa seleccionada Business Bridges quien desarrollará la plataforma de comunicación BHN-INDOCAL. Asimismo, trabajamos en colaboración con el área de TI y las áreas técnicas involucradas en el apoyo requerido por la empresa Business Bridges, para el desarrollo exitoso de dicha plataforma.

Participamos en el último trimestre del año en el Comité Técnico Nacional del Programa Binacional Haití República Dominicana, en preparación al encuentro del Comité Binacional, cuyo objetivo es dar seguimiento técnico operacional al referido Programa de Cooperación y trabajar en el cronograma de trabajo del 2021, así como evaluar los puntos de mejora.

Trabajamos en la revisión de los términos de referencia para la contratación del consultor que impartirá un programa de Capacitación sobre las Certificaciones Internacionales, dirigida al sector privado de Haití y RD, así como a técnicos del BHN e INDOCAL. Asimismo, hemos colaborado en la selección del consultor que impartirá dicho programa de capacitación y en el lanzamiento, prevista a realizarse en el mes de diciembre 2020.

Participamos con la coordinación de Caribbean Export, en una reunión virtual con representantes del comité técnico de Haití para la cadena de valor de aceites esenciales, a fin de discutir las NORDOM 79, 80,81, con miras a la armonización de las diferentes normas entre ambos países.

Proyecto Triangular Infraestructura de la Calidad para Energía Renovable y Eficiencia Energética (México, Cuba y República Dominicana)

Este proyecto tiene como objetivo fortalecer la Infraestructura de Calidad para mejorar los procesos vinculados al régimen de incentivos a las energías renovables



y la cadena de valor en la instalación y uso de sistemas fotovoltaicos, así como integrar los elementos de la misma en el anteproyecto de ley de Eficiencia Energética.

Bajo el marco de este proyecto desde el área hemos colaborado en las siguientes actividades:

En el primer trimestre del año recibimos la visita Dr. Clemens Sanetra, Coordinador General del Proyecto por parte del PTB en seguimiento al plan del trabajo, participamos junto a los representantes de las demás instituciones involucradas en el referido proyecto en la presentación de los resultados de capacitaciones recibida por técnicos del Laboratorio de Mediciones Eléctricas del INDOCAL y se realizó una retroalimentación de las actividades de normalización en las que están involucrados el INDOCAL y ASOFER.



Participamos en la reunión virtual, llevada a cabo en el tercer trimestre del año con el comité para el proyecto Triangular, se efectuó una retroalimentación por parte de la Dirección de Normalización de este INDOCAL sobre la encuesta pública del anteproyecto de Norma 27:1-100. Competencia técnica para Instaladores de Paneles solares.



En el marco de este proyecto las contrapartes solicitaron la compra de 2 Dataloggers, 1 Shunts de corriente, y 1 Fuente DC programable, para esto fueron solicitadas a distintos proveedores de los equipos 3 cotizaciones y realizadas las diferentes solicitudes de compra a las administración del PTB. Se recibieron de manera exitosa la donación de estos equipos para los Laboratorios de Metrología del INDOCAL.

Proyecto Fortalecimiento de la Infraestructura Regional de la Calidad en el Caribe en las áreas de Eficiencia Energética y Energías Renovables (QSEC)

Promover el uso eficiente de energía en CARICOM y la República Dominicana a través del uso de servicios orientados a la demanda por una infraestructura de la calidad coordinada a nivel regional. Dentro las actividades ejecutadas en el año 2020 en el marco de este proyecto, desde del departamento colaboramos en las siguientes:

Participamos en la reunión del comité en la que estuvieron presente los responsables del Proyecto QSEC por el PTB, se tomaron decisiones sobre la creación del Mapa de ruta de un equipo, la realización de una consultoría y evaluación en el Mercado Nacional, contratación de una consultoría para elaboración de un Manual Nacional de Procedimientos, y tratamos los pormenores sobre las necesidades de adquisición de equipos de laboratorio.

	ACTIVIDADES REP. DOMINICANA	Progreso
1	Cotización y Compra de equipos: <ul style="list-style-type: none"> Shunts de SA Datalogger Piranómetros de referencia 	Shunts de SA entregado al Lab. de metrología del INDOCAL. Datalogger y Piranómetro, en proceso de compra y envío a RD.
2	Calibración de patrón de energía	Servicio cotizado y a la espera de condiciones favorables en INMETRO-Brasil.
3	Misión de seguimiento RD, dos días HK y WS	En espera de condicione favorables.
4	Intercomparación de Energía	A la espera de la calibración del Patrón de energía en el INMETRO
5	Taller de evaluación de desempeño de instalaciones fotovoltaicos	Concepto definido, experto de PI disponible, a la espera de condiciones favorables para iniciar el taller.
6	Testificación de dos especialistas del INDOCAL organismos de certificación de personas en México Propuesto inicialmente en octubre de 2020	Concepto definido, ODAC entrará en contacto con EMA para identificar aspectos que puedan abordarse a distancia mientras mejoren las condiciones para realizar una estadia en EMA.
7	Capacitación de dos especialistas de ODAC en el EMA Propuesto inicialmente en agosto 2020	Concepto definido, no se ha logrado contacto con responsable del INTI.
8	Participación de dos (2) especialistas del laboratorio de temperatura del INDOCAL en el taller a distancia: Introducción a la calibración de cámaras termográficas , solicitada por la contraparte cubana.	En desarrollo. Por RD participan: Ing. Hamlet Herrera Ing. Carlos Duran



Participamos en la reunión virtual con el comité técnico del proyecto Triangular y QSEC, y el Director General de este INDOCAL, en la que se abordaron los siguientes temas:

- Retroalimentación actividades de Normalización.
- Actualización de estado de actividades y discusión de estrategias para abordar actividades pendientes.
- Se reportaron las actividades del Proyecto QSEC y presentaron los documentos pendientes de aprobación.

Convenios de Colaboración Interinstitucional

El departamento de Cooperación Internacional dando apoyo permanente a la Dirección General, en la gestión y cumplimiento de las responsabilidades asumidas en los acuerdos y convenios, en el presente año 2020 colaboró con los siguientes acuerdos interinstitucionales:

Acuerdo de Colaboración Interinstitucional con la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), para colaborarles en la ejecución de un programa de capacitaciones elaborado por el INDOCAL, con el objetivo de capacitar a sus asociados en materia de metrología, evaluación de la conformidad y normalización. Previsto a realizarse para el 2021.

TEMAS
Certificación de productos /Sellos de calidad
Fundamentos de Metrología
Sistemas de calibración
Sistema internacional de medidas (SI)
Conocimientos básicos de infraestructura de la calidad
Evaluación de la conformidad



**NORDOM 53 etiquetado de
alimentos**

**NORDOM 675 etiquetado
nutricional**

Visita a los Laboratorios del INDOCAL de representantes de la Universidad Central del Este (UCE), a fin de establecer un acuerdo entre ambas entidades, con el objetivo de que la referida universidad pueda aprovechar los docentes técnicos del Indocal para capacitar a sus estudiantes, profesores y egresados, en materia de metrología, evaluación de la Conformidad y normalización.



En el marco de la colaboración interinstitucional, se dio seguimiento a la conclusión del cronograma de trabajo del convenio de colaboración interinstitucional firmado el 10 de enero del 2020 entre el Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) y el INDOCAL con el objetivo de coordinar esfuerzos conjuntos para la colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambos organismos.

El cronograma de trabajo de este convenio culminó con la obtención por parte del INDOCAL de la certificación NORTIC A4.

En el marco de la colaboración interinstitucional por iniciativa de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas COPANT, se realizó un intercambio entre sus miembros para el "Desarrollo de plataformas de servicios on-line por los organismos nacionales de normalización". Asimismo, participamos junto a las áreas de



Normalización y Divulgación de Normas en la construcción de una oferta académica internacional de ONNs” cuyo objetivo fue facilitar un espacio para el intercambio de experiencias entre ONNs, respecto a procesos de formación y difusión de normas técnicas, para fortalecer su oferta programática, como resultado del mismo se consensuó la creación un comité a fin de colaborar con los países que no poseen los conocimientos en las normas requeridas para estos fines, actualmente nos encontramos a esperas de los pasos a seguir para que la Dirección de Normalización de esta institución pueda capacitarse conforme los lineamientos.



Firma de acuerdo de colaboración entre el Instituto Nacional de Calidad de Perú (INACAL) y este INDOCAL. En el marco de este acuerdo, el INACAL, a través de su Dirección de Metrología, cooperará técnicamente con el INDOCAL para contribuir con la implementación de su laboratorio de calibración de presión, para la atención de servicios de calibración/verificación de esfigmomanómetros y manómetros para neumáticos de vehículos, con la finalidad que dicho laboratorio pueda obtener un reconocimiento internacional de acuerdo con la Norma ISO/IEC 17025.

Acercamiento con el Director General al Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil INABIE, a fin de renovar el acuerdo de colaboración interinstitucional con el



objetivo de fortalecer y continuar las acciones de ambas organizaciones, para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad de los insumos que reciben los estudiantes del sistema de educación pública.



Acercamiento con representantes del Laboratorio Veterinario Central LAVECEN, a fin de suscribir un acuerdo de colaboración interinstitucional, con el objetivo de que el referido laboratorio pueda contar con los servicios de Metrología (calibración de pesas, balanzas, cronómetros y termómetros) de este INDOCAL.



Programa de Capacitaciones Técnicas

Desde el departamento de Cooperación Internacional se coordinan y lleva la ejecución



de las capacitaciones técnicas dirigidas a personal proveniente de organizaciones de diversos sectores, tales como: productivo, académico, gubernamental, industrial, entre otros.

Con el objetivo de fortalecer sus capacidades, por medio del acompañamiento de los expertos técnicos del INDOCAL. A la vez, aquellas capacitaciones en el marco de colaboración interinstitucional y las de proyectos de cooperación dirigida al personal técnico del INDOCAL para el fortalecimiento de sus capacidades técnicas y continuo desarrollo del área.

En el presente año 2020 trabajamos en el programa anual de capacitación, debido a la pandemia generada por el virus SARS-COV-2 las capacitaciones planificadas se reprogramaron y trabajamos para el segundo trimestre en la coordinación y ejecución de charlas técnicas para el beneficio de organizaciones públicas y privadas sin costo alguno, a través de la plataforma zoom y capacitaciones In Company en modalidad virtual.

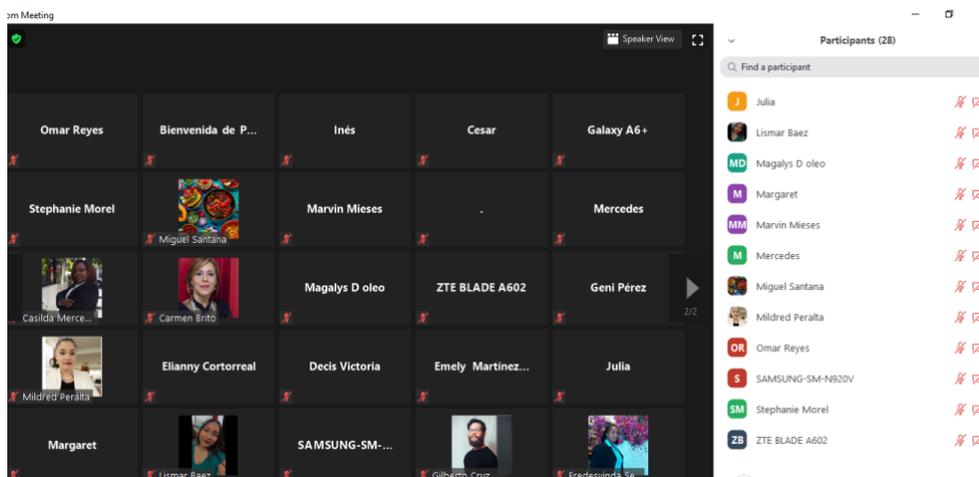
Programa de Charlas Virtuales

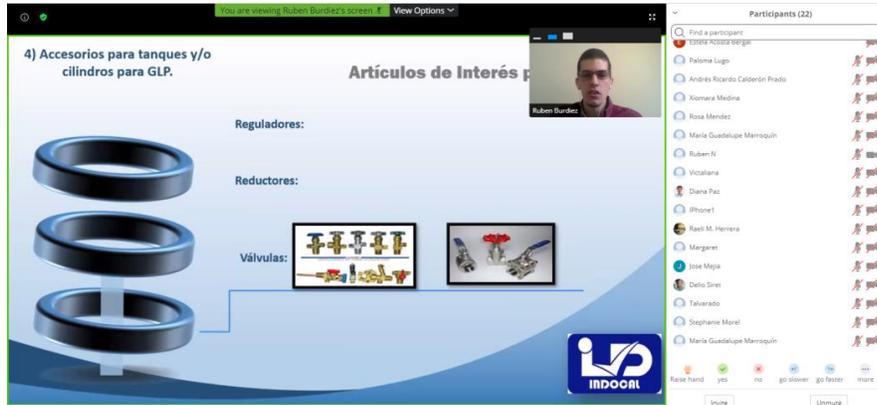


Actividad	Programa o Convenio	Fecha y Lugar
Charla : Cómo importar productos regulados por el Indocal? Guía VUCE	Programa Capacitaciones Virtuales 2020	15 de junio, vía Zoom
Charla: Cómo importar productos regulados por el Indocal? Guía VUCE	Programa Capacitaciones Virtuales 2020	18 de junio, vía Zoom
Taller: Las normas de calidad para las exportaciones en DR	Programa Binacional Haití República Dominicana	19 de junio, vía Zoom
Charla: Nociones de infraestructura de la calidad y la Ley No. 166-12	Programa Capacitaciones Virtuales 2020	25 de junio, vía Zoom
Charla: 10 Pasos para implementar un sistema de gestión	Programa Capacitaciones Virtuales 2020	29 de junio, vía Zoom

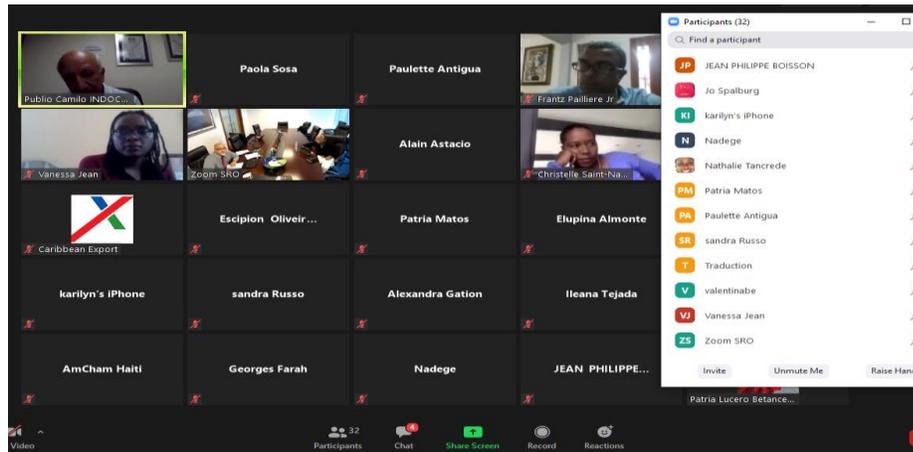
De estas capacitaciones se beneficiaron 224 personas de diferentes sectores: gubernamental, industrial, académico, productivo, turismo, laboratorios clínicos, farmacéuticas, eléctrico y telecomunicaciones.

- Charla virtual: ¿Cómo importar productos regulados por el Indocal? Guía VUCE, impartida por el Ing. Rubén Burdiez y el Ing. Rubén Neris.





- Taller Virtual "Las normas de calidad para las exportaciones en DR". Se beneficiaron 32 representantes del sector privado haitiano, Cámaras de Comercio y FEDOCAMARAS.

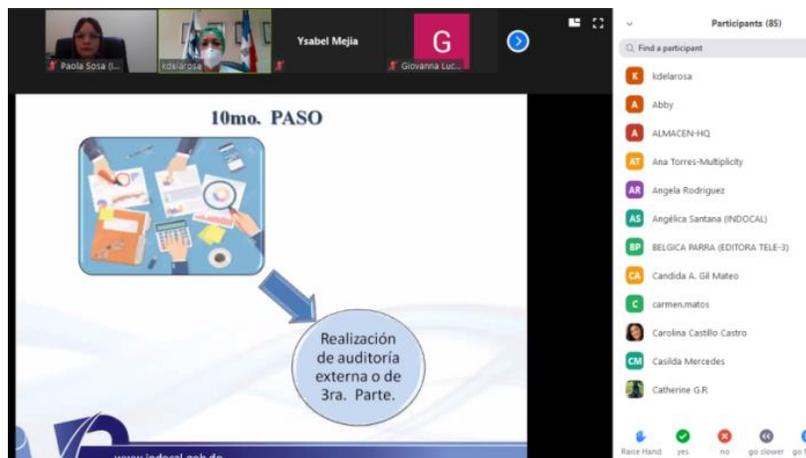


- Charla virtual Nociones de infraestructura de la calidad y la Ley No. 166-12, impartida por la Ing. Karilyn Rodriguez y el Lic. Bernardo Vidal.





- Charla virtual 10 Pasos para implementar un sistema de gestión, impartida por la Lic. Keila de la Rosa.



Programa de Charlas Virtuales Octubre-Diciembre 2020

- Charla Estructura Metrológica Internacional, impartida por el Ing. Rubén Neris.



Instituto Dominicano para la Calidad

FUNCIONES DEL INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD, INDOCAL

Actividad que establece, con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones de uso común y continuado, dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden, en un contexto dado.

LEY DEL SIDOCAL 166-12

Normalización

Evaluación de la Conformidad

METROLOGÍA

Cualquier actividad relacionada con la determinación directa o indirecta del cumplimiento de los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

➤ Charla Sistema Internacional de Medidas, impartida por el Ing. Rubén Neris.

Unidades con nombres y símbolos especiales:

Instituto Dominicano para la Calidad

Tabla 4. Ejemplos de unidades SI derivadas coherentes cuyo nombres y símbolos contienen unidades SI derivadas coherentes con nombres y símbolos especiales

Unidad SI derivada coherente			
Magnitud derivada	Nombre	Símbolo	Expresión en unidades SI básicas
viscosidad dinámica	pasca segundo	Pa s	$m^{-1} kg s^{-1}$
momento de una fuerza	newton metro	N m	$m^2 kg s^{-2}$
tensión superficial	newton por metro	N/m	$kg s^{-2}$
velocidad angular	radián por segundo	rad/s	$m m^{-1} s^{-1} = s^{-1}$
aceleración angular	radián por segundo cuadrado	rad/s ²	$m m^{-1} s^{-2} = s^{-2}$
densidad superficial de flujo térmico	vatio por metro cuadrado	W/m ²	$kg s^{-3}$
irradiancia			
capacidad térmica, entropía	julio por kelvin	J/K	$m^2 kg s^{-2} K^{-1}$
capacidad térmica mássica, entropía mássica	julio por kilogramo y kelvin	J/(kg K)	$m^2 s^{-2} K^{-1}$
energía mássica	julio por kilogramo	J/kg	$m^2 s^{-2}$
conductividad térmica	vatio por metro y kelvin	W/(m K)	$m kg s^{-3} K^{-1}$
densidad de energía	julio por metro cúbico	J/m ³	$m^{-1} kg s^{-2}$
campo eléctrico	voltio por metro	V/m	$m kg s^{-1} A^{-1}$
densidad de carga	columbio por metro cúbico	C/m ³	$m^{-3} s A$

Fuente: SI

➤ Charla Estadística básica para Metrología, impartida por el Ing. Carlos Acosta.

Instituto Dominicano para la Calidad

Moda

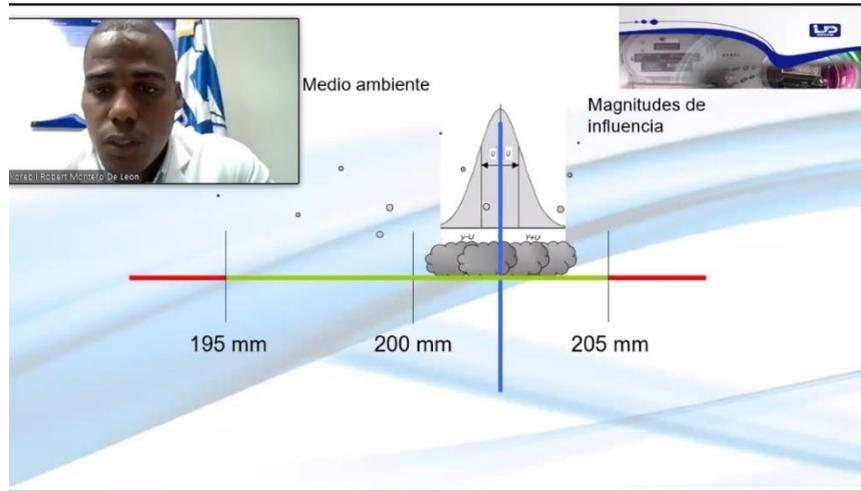
- Las mediciones realizada por el técnico metrologo con un patrón de energía PTS 3.3C al calibrar un medidor residencial al realizar la prueba a 10 kW son las siguientes:

10.00, 9.81, 10.00, 9.00, 11.00

Moda= 10



- Charla Introducción a la Incertidumbre, impartida por el Ing. Yorebil Montero.



- Charla Sistema De Gestión Laboratorio De Metrología Del Indocal, impartida por el Ing. Carlos Acosta.

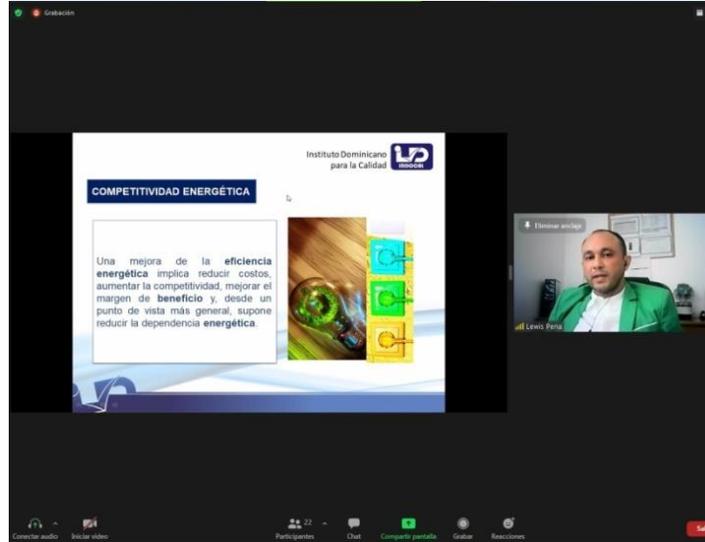
Instituto Dominicano para la Calidad

6.4 Equipamiento

- Tener acceso a equipamiento
- Si utiliza equipo fuera de su control debe de asegurarse que cumpla con esta norma
- Procedimiento para manipulación, almacenamiento, uso y mantenimiento planificado para asegurar funcionamiento apropiado, prevenir deterioro o contaminación.
- Verificar que el equipamiento cumple con los requisitos antes de instalarlo o reinstalarlo
- Los equipos deben de garantizar la exactitud y incertidumbre para proporcionar resultados válidos

- Charla Eficiencia Energética (Ahorro de Energía), impartida por el Ing. Lewis Peña.





- Para el mes de diciembre tenemos previsto realizar 3 charlas dirigido al sector Industrial, Eléctrico, Salud Pública y Laboratorios Clínicos:



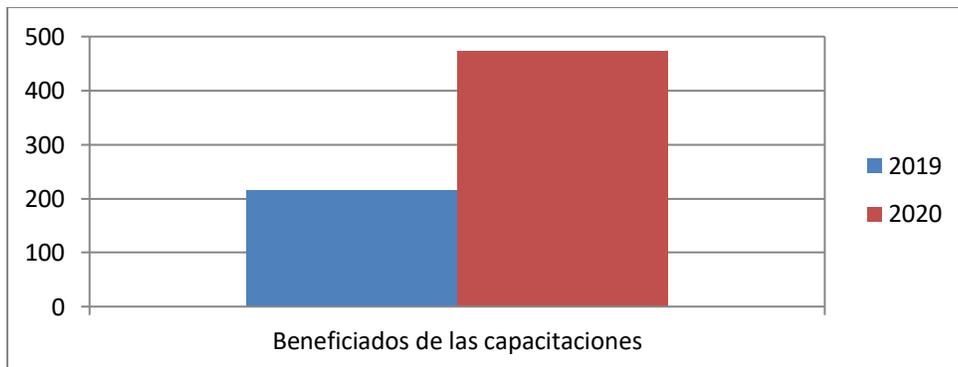
Capacitaciones en modalidad IN COMPANY

Noviembre 2020:

Curso	Empresa	Sector	Participantes
Gestión de riesgos	Servicio Nacional de Salud	Salud	15
Totales :	1	1	15



Se beneficiaron de esta capacitación **15 colaboradores** de Servicio Nacional de Salud (SNS), con el objetivo de capacitar a los participantes en el diseño e implementación de una gestión de riesgos basados en ISO 31000, incluyendo la evaluación de los mismos para tomar acciones de mejoras. Este curso fue impartido por el Ing. Karilyn Rodríguez.



Otras Actividades

Participamos en un taller por iniciativa del COPANT, sobre los servicios de las instituciones en estos tiempos de pandemia. Dentro del mismo se presentaron las diferentes modalidades que han asumido las instituciones a fin de mantener la vigencia de sus servicios, algunas apuntaron que se han abocado a continuar con la venta de normas, la generación de normas sobre temas sanitarios, y en cuanto al tema de las capacitaciones algunas han optado por realizar charlas de forma gratuita a través de los medios digitales a fin de mantener interesados a los clientes, así como también impartir cursos virtuales con un costo mínimo. Este taller contribuyó con el enfoque que seguimos para crear el programa de capacitaciones virtuales del INDOCAL.

De igual forma sostuvimos un encuentro virtual con la Secretaría de la ISO, en la que también participó el Director de Normalización, con el objetivo de informarse sobre cómo hemos sido afectados por la pandemia del virus SARS-COV-2, proporcionar información útil sobre la respuesta de la ISO, obtener comentarios sobre cualquier mejora que puedan hacer, y comprender los desafíos a los que se enfrenta la organización.

Trabajamos en la elaboración de una presentación contentiva de los logros y metas del Departamento de Cooperación Internacional, en el marco de la toma de posesión de las nuevas autoridades del INDOCAL, esto así con el fin de darles a conocer la labor que desempeñamos y los frutos alcanzados, dicha presentación fue realizada al Director General y las nuevas autoridades de la institución, a fin de que conocieran los objetivos, responsabilidades, y actividades que se llevan a cabo desde este departamento.

Perspectiva Estratégica

Índice de Transparencia



La responsable de este sistema es la Lic. Casilda Mercedes Encargada de la OAI y el INDOCAL dentro de Transparencia cuenta con cinco (5) subsistemas o indicadores los cuales presentan la siguiente puntuación:

- | | | |
|----|---|------------|
| 1. | Cumplimiento de la Ley 200-04 | 40 / 40 |
| 2. | Uso del Sistema Nacional de Compras Públicas | 19.66 / 20 |
| 3. | Transparencia Presupuestaria | 20 / 20 |
| 4. | Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación | 9.92 / 10 |
| 5. | Desarrollo de E-servicios | 8.8 / 10 |

Para un total de 99 puntos en marca verde con rango superior.

Normas Básicas de Control Interno

(NOBACI)

La responsable de este sistema es la Lic. Mildred Peralta, Directora de Planificación y Desarrollo y durante todo el 2020, se realizaron diversos planes de acción para elevar dicho sistema.

INDOCAL cuenta con 167 requerimientos aprobados en NOBACI de 204 en total, quedando a la fecha 37 requerimientos pendientes de aprobación. Además, de esos 37 faltantes 20 de ellos son observaciones que se están trabajando en planes de acción institucional. A partir de septiembre, el sistema fue reiniciado por las autoridades y en el último trimestre, para todas las instituciones, el sistema está en cero.

Ambiente de Control (AMC)

Total de Requerimientos	Aprobados	Pendientes
89	87	2 (ambos observaciones AMC-022 y 041)

Valoración de Riesgos (VAR)

Total de Requerimientos	Aprobados	Pendientes
29	24	5 (sin evidencia VAR 019,023,024 y025; observación 022)

Actividades de Control (ADC)



Total de Requerimientos	Aprobados	Pendientes
27	15	11 (observación 002, 005 y 010; el resto sin evidencia)

Información y Comunicación (IyC)

Total de Requerimientos	Aprobados	Pendientes
43	26	16 (Observación 006,008,009,015,027,028 y 032; el resto sin evidencia)

Monitoreo y Evaluación (MyE)

Total de Requerimientos	Aprobados	Pendientes
16	13	3 (Observación 006,007 y 012)

Otras Acciones Desarrolladas

Membrecías INDOCAL

Membrecía Plena con la International Organization for Standardization (ISO)



La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de estandarización de sus 163 países miembros. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países. Se han establecido cerca de veinte mil estándares cubriendo desde productos manufacturados y tecnología a seguridad alimenticia, agricultura y sanidad. Los estándares también sirven para proteger a los consumidores y usuarios finales de productos y servicios, asegurando que los productos certificados se ajusten a los mínimos estandarizados internacionalmente.



Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT)

La Comisión Panamericana de Normas Técnicas, es una asociación civil sin fines de



COPANT

lucro, que funciona con plena autonomía y sin término de duración. Agrupa a los Organismos Nacionales de Normalización (ONN) de las Américas, que actualmente suman 33 miembros activos y 10 miembros adherentes. COPANT es el referente de normalización técnica y evaluación de la conformidad de los países de las Américas y sus pares internacionales, y promueve el desarrollo de sus miembros, identificando sus necesidades y satisfaciéndolas con excelencia, calidad y prontitud.

Bureau International de Pesas y Medidas (BIPM)

La Oficina Internacional de Pesas y Medidas (BIPM, por sus siglas en francés,



Bureau International des Poids et Mesures; a menudo traducido también como Oficina Internacional de Pesos y Medidas y Buró Internacional de Pesos y Medidas) es el coordinador mundial de la metrología. Su sede

está ubicada en Sèvres, suburbio de París. Es la depositaria del kilogramo patrón internacional, única unidad materializada del Sistema Internacional de Unidades (SI) en uso, procedente del viejo Sistema métrico decimal. La misión y el rol de BIPM es ser universalmente reconocida como el enfoque mundial para el sistema internacional de medición y trabajar con los INM de los Estados miembros, las OGR y los socios estratégicos de todo el mundo y utilizar el estatus internacional e imparcial del BIPM para promover y avanzar en la comparabilidad global de las mediciones.

Organización Internacional de la Metrología Legal (OIML)





La Organización Internacional de Metrología Legal es una organización de tratados intergubernamentales que desarrolla regulaciones modelo, estándares y documentos relacionados para uso de las autoridades de metrología legal y la industria, proporciona sistemas de reconocimiento mutuo que reducen las barreras comerciales y los costos en un mercado global, representa los intereses de la comunidad de metrología legal dentro de organizaciones internacionales y foros relacionados con metrología, estandarización, pruebas, certificación y acreditación, promueve y facilita el intercambio de conocimientos y competencias dentro de la comunidad de metrología legal en todo el mundo y coopera con otros organismos de metrología para crear conciencia sobre la contribución que una infraestructura sólida de metrología legal puede aportar a una economía moderna.

Comisión Electrotécnica Internacional (IEC)



La Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), más conocida por sus siglas en inglés: IEC (International Electrotechnical Commission), es una organización de normalización en los campos: eléctrico, electrónico y tecnologías relacionadas. Fue fundada en 1906, siguiendo una resolución del año 1904 aprobada en el "Congreso Internacional Eléctrico" en San Luis (Misuri). La CEI está integrada por los organismos nacionales de normalización, en las áreas indicadas, de los países miembros. En 2003, a la CEI pertenecían más de 60 países miembros. En 2015, son 83 miembros, cada uno de ellos representando a un país: son 60 los "Miembros Plenos", y 23 los "Miembros Asociados".



La misión de la IEC es promover entre sus miembros la cooperación internacional en todas las áreas de la normalización electrotécnica. Para lograrlo, han sido formulados los siguientes objetivos: conocer las necesidades del mercado mundial eficientemente, promover el uso de sus normas y esquemas de aseguramiento de la conformidad a nivel mundial, asegurar e implementar la calidad de producto y servicios

mediante sus normas, establecer las condiciones de intemperabilidad de sistemas complejos, incrementar la eficiencia de los procesos industriales, contribuir a la implementación del concepto de salud y seguridad humana, contribuir a la protección del ambiente y dar a conocer los nuevos campos electrónicos.

Sistema Interamericano de Metrología (SIM)



El Sistema Interamericano de Metrología (SIM) es el resultado de un amplio acuerdo entre organizaciones nacionales de metrología de 34 naciones de las Américas. El SIM fue creado para promover y apoyar una infraestructura de medición integrada en las Américas que permita a los Institutos Nacionales de Metrología (INM)

el estímulo a la innovación, la competitividad, el comercio, la seguridad de los consumidores y el desarrollo sostenible a través de la participación efectiva en la comunidad internacional de metrología.

Su misión es promover y apoyar una infraestructura de medición integrada en las Américas que permita a los Institutos Nacionales de Metrología (INM) el estímulo a la innovación, la competitividad, el comercio, la seguridad de los consumidores y el desarrollo sostenible a través de la participación efectiva en la comunidad internacional de metrología. Su visión es ser una organización regional de metrología representativa, transparente, competente y reconocida a nivel mundial.

Certificaciones y Acreditaciones Internacionales



Acreditación Internacional como Organismo de Certificación de Productos bajo la norma ISO/IEC 17065:2012 con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)



Acreditación Internacional como Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión bajo la norma ISO/IEC 17021 con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)

Acreditación Internacional como Organismo de Acreditación Electoral bajo la norma ISO/TS 17582:2014 con el International Electoral Accreditation Body (IEAB), órgano perteneciente a la Organización de Estados Americanos (OEA).



International Electoral Accreditation Body

Acreditación Internacional bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2005 con el Ente Costarricense de Acreditación (ECA)



así como también de las auditorías externas de recertificación y de seguimiento ejecutadas por los auditores externos de la empresa certificadora QMS Global; el COVID 19 tuvo su impacto y consecuencias en el sistema de gestión pero aun así, continúa demostrando que ha sido sostenible el desempeño satisfactorio que se ha evidenciado durante sus años de funcionamiento y la madurez que ha venido alcanzando nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Perspectiva Operativa

Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas (PACC)

El Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas (PACC) incluye la planificación de todos los requerimientos de compras del Instituto Dominicano para la Calidad, alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI) y al Plan Operativo Anual (POA), financiados con los recursos asignados en el Presupuesto General del Estado, y los fondos de captaciones directas de la institución.

En el Plan Anual de Compras y Contrataciones, se planificaron un total de 55 procesos de compras por un monto de RD\$ 41, 135,691.80 y al 30 de noviembre, el Instituto Dominicano para la Calidad ejecutó un monto total de RD\$ 12, 534,224.80.

La estructuración y publicación oportuna del Plan Anual de Compras y Contrataciones forma parte de los indicadores establecidos en el Sistema de Monitoreo de las Compras y Contrataciones Públicas, con una ponderación de 15 puntos, el Instituto Dominicano para la Calidad obtuvo la calificación máxima (15 puntos), siendo esta una constante durante el periodo evaluado enero-diciembre 2020.

Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)



Desde el mes de enero del 2019, el Ministerio de la Presidencia incluyó en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el indicador correspondiente al Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP). Dicho sistema tiene como objetivo medir el grado de desarrollo de la gestión de las compras y contrataciones públicas, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental vigente, que inciden en el fortalecimiento de las compras, a través de una serie de indicadores básicos y sub indicadores que se derivan de éstos. Para su verificación, cada indicador debe contar con una evidencia aportada por el uso del Portal Transaccional, que permita comprobar su estado.

Indicador Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)

Marco legal para un Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCCP) confiable y transparente. El Indicador mide el cumplimiento de la Ley 340-06, su modificación y normativas vinculadas, que verifica el grado de cumplimiento en que, de las contrataciones, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo.

El Departamento de Compras y Contrataciones en conjunto con el Departamento de Presupuesto trabajó en el seguimiento a la aplicación del Decreto 350-17, que ordena la obligatoriedad del uso del Portal Transaccional a las instituciones del Estado y que la institución gestione sus procesos a través del Portal Transaccional, para promover la competencia entre los proveedores, al 30 de noviembre, se publicaron y gestionaron 89 procesos de compras y contrataciones, los cuales fueron gestionadas vía el Portal Transaccional.

En cumplimiento del Decreto 164-13, el cual establece que las instituciones amparadas bajo la Ley 340- 06 sobre compras y contrataciones, deberán priorizar sus compras a las MIPYME, MIPYME mujeres y de producción nacional, se hace necesario



que el Registro de Proveedores del Estado mantenga actualizada su base de datos, de manera tal que la misma contenga la información certera sobre los proveedores certificados por el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYME (MICM), como Micro, Pequeñas o Medianas Empresa.

El Indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas SISCOMPRAS, ha sido desarrollado para monitorear el cumplimiento de la Ley 340-06, su modificación y normativas vinculadas. Este indicador y sus indicadores están orientados a medir el grado de desarrollo de la gestión de las contrataciones, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental vigente. No miden especificaciones técnicas, criterios de evaluación ni tiempos razonables.

El indicador está compuesto por 5 sub indicadores que a la vez contienen en total 8 factores de medición vinculados a los ejes que conllevan una mejora de la gestión de la contratación pública.

El indicador correspondiente al Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP). Dicho sistema tiene como objetivo medir el grado de desarrollo de la gestión de las compras y contrataciones públicas, en términos de transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en correspondencia con el marco normativo y procedimental vigente, que inciden en el fortalecimiento de las compras, a través de una serie de indicadores básicos y sub indicadores que se derivan de éstos. Para su verificación, cada indicador debe contar con una evidencia aportada por el uso del Portal Transaccional, que permita comprobar su estado.

Al 31 de Julio del 2019 en el cual se publicó el PACC 2020, el Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL donde se obtuvo la calificación máxima (15 puntos), siendo esta una constante durante el periodo evaluado enero-diciembre 2020, para cada trimestre.



La gestión de procesos en el SISCOMPRAS mide que las contrataciones sean gestionadas completamente en el Portal, agotando cada fase en las fechas establecidas en los cronogramas de los procesos, se mide:

1) Porcentaje de procesos publicados que se encuentran en estado adjudicado, desierto, cancelado, suspendido, según corresponda, al cumplirse la fecha estimada de adjudicación prevista en el cronograma. Esta relación es generada de manera manual para facilitar el control en los procesos y contratos, la relación el estado del proceso o contrato en el portal transaccional sea diferente a la base de datos, así mismo en el caso de los contratos en estado activo, son visualizados en la relación como aprobados.

2) La Administración de contratos mide que los contratos se encuentren con el estado actualizado, con sus planes de entrega registrados y que son concluidos y/o cerrados, en las fechas establecidas en el contrato, orden de compra y orden de servicio. Este a la vez esta sub-dividido en tres sub indicadores que son:

- o Porcentaje de los contratos/órdenes de compras que se encuentra en estado activo a la fecha estimada de suscripción y con fecha de inicio y fin cargada, con una ponderación de 10 puntos.
- o Porcentaje de los contratos/órdenes de compras en estado activo/modificado que tienen su plan de entrega cargado, con una ponderación de 10 puntos.
- o Porcentaje de los contratos/órdenes de compras que se encuentra en estado cerrado, rescindido o suspendido al cumplirse la fecha de finalización del contrato, con una ponderación de 10 puntos.

Mediciones del INDOCAL en el SISCOMPRAS 2020



Sub Indicador	Meta %	Enero-Marzo	Abr- Jun	Jul - Sept.
Planificación de Compras	15	15	15	15
Publicación de Procesos	15	15	15	15
Gestión de Procesos	20	20	20	20
Administración de Contratos	30	30	29.80	28.80
Compra a Mipymes y Mujeres.	20	15.12	20	14.32
Total Indicador	100%	95.12%	99.80%	93.12%

Gestión Interna

- Contrataciones y Adquisiciones

Modalidades de compras en el SNCCP: en lo que respecta a la cantidad de contratos, órdenes de compra y servicios, las compras por debajo del umbral representaron el 85% de los procesos; las compras menores 12%; la comparación de precios 3%. Respecto a los montos contratados en el SNCCP, en este año 2020, en el Portal Transaccional fueron contratados alcanzando los RD\$12, 534,224.80.

Los procesos de compras y contrataciones del Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL en cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que regulan las compras y contrataciones del Estado, respetando los umbrales para cada procedimiento. Al 30 de noviembre se realizaron 89 procesos en las siguientes modalidades: (i) 02 mediante comparaciones de precios, (ii) 11 compras menores y (iii) 76 compras por debajo del umbral.

Distribución de las compras por modalidad enero - noviembre 2020				
Modalidad de compra	Cantidad	%	Monto RD\$	%
Comparación de Precios	2	3	5,220,000.00	42
Compra Menor	11	12	3,900.505.38	31
Compra por Debajo del Umbral	76	85	3,413,719.42	27
Total General	89	100%	12,534,224.80	100%

Tabla: Distribución de Compras y Contrataciones realizadas por modalidad.



Fuente: Portal Transaccional

Monto y porcentaje del Presupuesto ejecutado destinado a compras y contrataciones de bienes, obras y servicios a MIPYME y Mipyme Mujeres

Durante el período enero - noviembre 2020, el monto total contratado en el INDOCAL a través Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP) asciende a RD\$ RD\$ 12, 534,224.80 millones, del cual el total adjudicado a MIPYME y personas físicas asciende a RD\$ RD\$ 2, 405,264.00 millones, representando un 20% del monto total contratado. La cuota establecida en la Ley No. 488-08 dispone que el 20% de los presupuestos destinados a compras sean dirigidos a MIPYME. Al igual que todos los años en el 2020 se cumplió con la cuota reservada a las MIPYME.

Compras registradas por tipo de empresas Tipo de empresa	Cantidad de contratos	Monto contratado	% en base a monto contratado
Empresas MIPYME	23	2,076,925.00	16%
MIPYMES MUJERES	11	328,925.00	3%
Total General	34	2,405,264.00	20%

Tabla: Compras y contrataciones registradas a empresas MIPYME y Mipyme Mujer.
Fuente: Portal Transaccional

Monto contratado por tipo de proveedor: las MIPYMES certificadas y no certificadas, y personas físicas, como principales proveedores del Estado, suplieron 20% de las compras al INDOCAL. Durante el 2020, las MIPYMES certificadas por el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM) fueron contratadas RD\$ 2, 405,264.00 (20%); las MIPYMES no certificadas, otras organizaciones, personas físicas y las grandes empresas fueron contratadas RD\$ 10, 128,960.00 (80%).

Dirección Administrativa y Financiera



La Dirección Administrativa y Financiera del Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL se encarga de planear, administrar, dirigir y controlar los requerimientos de la Institución, a través de los Departamentos, Divisiones y Secciones que la conforman. Estas son: Contabilidad, Compras y Contrataciones, Presupuesto y Servicios Generales. Esta representa el eje central en la ejecución de múltiples funciones en coordinación y a solicitud de todos los Departamentos, Secciones y Divisiones de la institución. A continuación, presentamos las actividades que se ejecutaron a través de esta Dirección en el transcurso del año 2020.

Carta Compromiso al Ciudadano

El INDOCAL (antigua DIGENOR) fue creado en virtud de la Ley 166 del año 2012, que creó el Sistema Dominicano de la Calidad (SIDOCAL), asignándole a nuestra institución las funciones básicas de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad, componentes fundamentales en toda infraestructura de Calidad.

Por lo que le compete a este INDOCAL, desarrollar la Normalización, la Metrología y los servicios de Evaluación de la Conformidad, apoyados en las buenas prácticas internacionales con un personal cada vez más capacitado, para lograr la competitividad productiva y el bienestar de toda la ciudadanía dominicana.

Después de sintetizar nuestra reseña histórica les informamos que el Ministerio de la Administración Pública (MAP), como parte de mejorar los servicios en las Instituciones del Estado, nos ofrece la herramienta Carta Compromiso al Ciudadano, que no es más que una estrategia desarrollada por el mismo MAP, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que las entidades públicas brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Las Cartas Compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, como



acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

Esta Institución asumió en el año 2019 el compromiso de elaborar en coordinación con dicho Ministerio la Carta Compromiso al Ciudadano INDOCAL. Como tenemos la responsabilidad de crear una cultura de Calidad en nuestro país, aprovechamos la oportunidad de llegar a nuestra sociedad a través de esta, donde pretendemos poner en práctica y accionar, todas las capacidades recibidas en pos de la transparencia, el comercio lícito y una relación más directa entre productor y consumidor.

Es por esto que gracia a la colaboración de las diferentes áreas de este INDOCAL, pudimos realizar la elaboración de dicha carta y concluir con éxito este proceso. En ese mismo orden, finalmente, en octubre del año 2019, se realizó el lanzamiento de la primera "Carta Compromiso al Ciudadano INDOCAL", una guía que detalla de forma clara y sencilla toda la información que necesita la ciudadanía para solicitar un servicio, realizar un trámite y conocer las normativas que rigen las funciones de la institución.

Portada de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano:



Gestion Presupuestaria

Informe de formulación, programación y ejecución del presupuesto 2020

Con el objetivo de dar cumplimiento a las funciones y responsabilidad que le son asignadas al Departamento de Presupuesto como son:

- ✓ Formulación, programación de la ejecución, modificaciones y evaluación de la ejecución del presupuesto;
- ✓ Revisa y lleva el control de las asignaciones de fondos solicitados por la institución;
- ✓ Analiza y verifica las coordinaciones de fondos solicitadas y autorizadas;
- ✓ Prepara la programación mensual de las cargas fijas y gastos corrientes de la institución;
- ✓ Prepara informes sobre el desarrollo de la ejecución presupuestaria;
- ✓ Realiza cuadro mensual de los códigos de transferencias y de las asignaciones aprobadas;
- ✓ Participa en la elaboración y análisis del anteproyecto de presupuesto de gastos;
- ✓ Sistematizar informaciones de solicitudes y modificaciones presupuestarias y procede a analizarlas de acuerdo a las normas, procedimientos y políticas establecidas;



- ✓ Llevar registros centralizados de ejecución física y de cumplimiento de los objetivos y metas de los programas y proyectos que ejecute el organismo;
- ✓ Elaborar informes gerenciales;
- ✓ Lleva el control del presupuesto en base a los fondos asignados, entre otras funciones.

El presente informe contiene el análisis presupuestado, así como los anexos de la formulación y la programación del presupuesto para el año 2020.

Análisis del presupuesto aprobado para el INDOCAL 2020

Para el año 2020 este INDOCAL se le asignó un presupuesto de **Doscientos Setenta y Cinco Millones pesos (RD\$275, 000,000.00)** de los cuales Ciento cincuenta millones de pesos con 00/100 (RD150, 000,000.00) son por el fondo general y Ciento Veinticinco Millones de pesos (RD\$125, 000,000.00), por las captaciones directas de los servicios que ofrecemos como institución, depositada en la cuenta colectora del Tesoro Nacional.

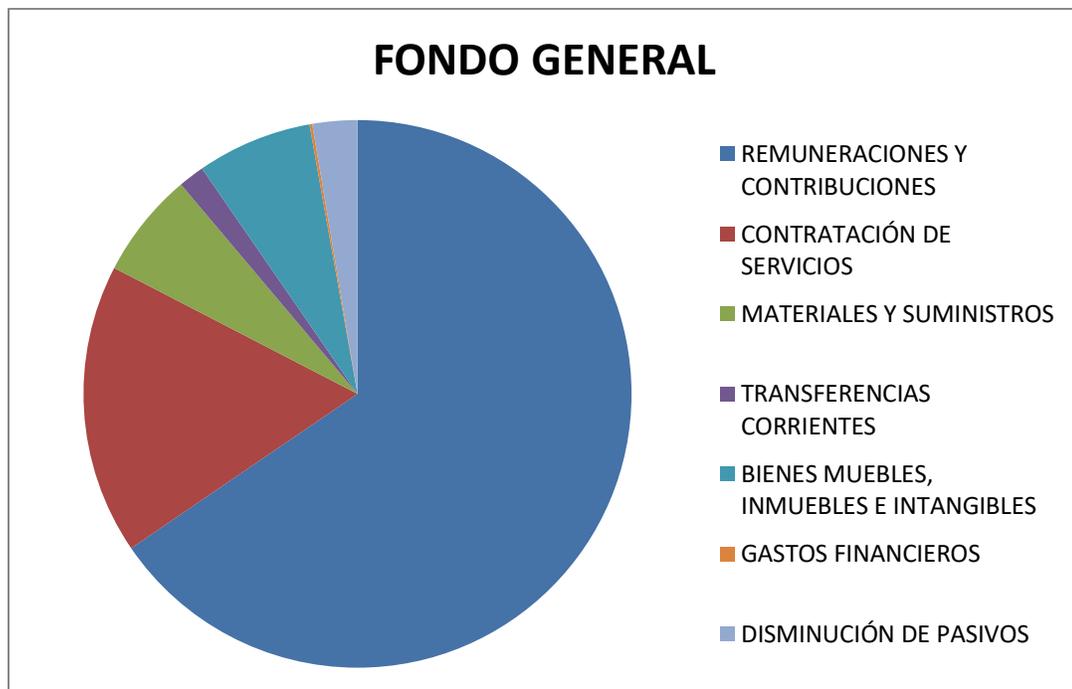
Este presupuesto está aprobado y distribuido de la siguiente manera:

(FONDO GENERAL)	
2.1-REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	98,208,000.00
2.2-CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	25,449,900.00
2.3-MATERIALES Y SUMINISTROS	9,629,000.00
2.4-TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,713,100.00
2.6-BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	8,999,027.00
2.9-GASTOS FINANCIEROS	244,491.00
4.2 - DISMINUCIÓN DE PASIVOS	4,553,727.00
TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS	148,797,245.00

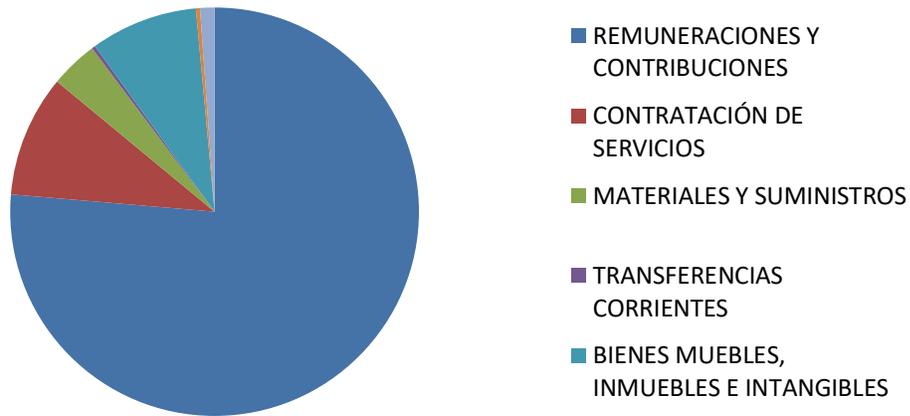


(SERVICIOS DE CAPTACIONES DIRECTA)	
2.1-REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	95,441,500.00
2.2-CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	12,052,000.00
2.3-MATERIALES Y SUMINISTROS	4,715,000.00
2.4-TRANSFERENCIAS CORRIENTES	350,000.00
2.6-BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	10,616,332.00
2.9-GASTOS FINANCIEROS	400,000.00
4.2 - DISMINUCIÓN DE PASIVOS	1,425,168.00
TOTAL GASTOS Y APLICACIONES FINANCIERAS	125,000,000.00

Ver adjunto grafica explicita de la distribución por partida del presupuesto, correspondiente al año 2020 de ambos fondo.



CAPTACIONES DIRECTAS



Análisis de la programación presupuestaria

La clasificación económica de los gastos del presupuesto, se refiere a la agrupación de los mismos, en actividades que incrementan el consumo, como es el caso de las remuneraciones del personal y otras cargas fijas, disminución de pasivo corriente e inversión.

Durante el año 2020, se programó en remuneraciones al personal, en gastos corriente (gastos de consumo), Disminución de Pasivo corriente, Equipo e Instrumento de Laboratorio, Adquisición de Maquinaria de Producción y gastos financieros.

Según nuestra estructura programática tienes cinco (05) grandes eje como son: Personas físicas y jurídicas reciben servicios de Evaluación de la Conformidad, Grupos de interés adquieren normas técnicas dominicanas (NORDOM) de comercio y desarrollo industrial, Personas físicas y jurídicas con certificación de



evaluación de metrología legal e industrial, Usuarios de los servicios de normalización, evaluación de la conformidad y metrología acceden a capacitaciones técnicas y Acciones Comunes (gestión del Programa).

Desarrollo de los procesos técnicos y tecnológicos necesarios para cubrir las demandas y necesidades actuales relativas a: Normas, Reglamentos Técnicos, Servicios de Evaluación de la Conformidad y Metrología Legal e Industrial. INDOCAL, tuvo como metas físicas-financieras en este 2020.

Nombre del Producto	Meta Institucional Anual	Presupuesto Asignado Anual
Personas físicas y jurídicas reciben servicios de Evaluación de la Conformidad	417.00	10,522,000.00
Grupos de interés adquieren normas técnicas dominicanas (NORDOM) de comercio y desarrollo industrial	600.00	14,093,000.00
Personas físicas y jurídicas con certificación de evaluación de metrología legal e industrial	20,000.00	34,250,600.00
Usuarios de los servicios de normalización, evaluación de la conformidad y metrología acceden a capacitaciones técnicas	200.00	2,900,000.00
TOTAL PRESUPUESTO X PRODUCTO		61,765,600.00

Análisis de la ejecución presupuestaria

Las informaciones de la ejecución presupuestaria han sido elaboradas en la base a los reportes del sistema de información de la Gestión Financiera (SIGEF), en base a lo devengado.

- ✓ La institución pública su presupuesto en el plazo establecido
- ✓ Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios
- ✓ Los valores del presupuesto público coinciden con el SIGEF
- ✓ La institución pública su ejecución en el plazo establecido



- ✓ Los valores de la ejecución publicada coinciden con SIGEF

Análisis de los Gastos, según su clasificación económica en la ejecución presupuestaria para el año 2020 de este INDOCAL.

EJECUCION PRESUPUESTARIA FONDO GENERAL 100	
2.1-REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	83,885,050.00
2.2-CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	17,688,211.46
2.3-MATERIALES Y SUMINISTROS	6,043,487.26
2.4-TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,113,281.82
2.6-BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	1,724,660.34
2.9-GASTOS FINANCIEROS	230,242.42
4.2-DISMINUCION DE PASIVO	3,968,446.30
Total de Presupuesto Ejecutado al 23/11/2020	114,653,379.60

Proyección del presupuesto asignado para cerrar al 31 de diciembre de 2020

REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	14,248,578.79
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	8,014,327.28
MATERIALES Y SUMINISTROS	3,302,579.14
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,184,818.18
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	8,451,043.66
Proyección de gastos Dic. 2020	35,201,347.05

EJECUCION PRESUPUESTARIA CAPTACIONES DIRECTA FONDO 102	
2.1-REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	77,067,854.14
2.2-CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	829,775.32
2.3-MATERIALES Y SUMINISTROS	257,684.29
2.6-BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	127,500.93
2.9-GASTOS FINANCIEROS	127,009.00
4.2-DISMINUCION DE PASIVOS	1,071,476.50
Total de Presupuesto Ejecución al 23/11/2020	79,481,300.18



Proyección del presupuesto asignado para cerrar al 31 de diciembre de 2020

CAPTACIONES DIRECTA (fondo 102)	
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	18,097,645.86
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	11,222,224.68
MATERIALES Y SUMINISTROS	4,457,315.71
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	350,000.00
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	10,488,831.07
GASTOS FINANCIEROS	272,990.80
DISMINUCION DE PASIVOS	353,691.50
Proyección de gastos Dic. 2020	45,242,699.62

Las fuentes de financiamientos que sustentan la formulación de presupuesto de este INDOCAL, para el año 2020 son:

- ✓ La fuente general: Agrupa los ingresos que el Estado obtiene mediante el ejercicio de su poder al crear impuestos de carácter obligatorio mediante disposiciones legales. Y son asignada para actividades de funcionamiento del Gobierno.
- ✓ Las Fuentes de recursos propios: Por ingresos provenientes de la prestación de servicio público individualizado (Captaciones Directa).

Ver cuadro para mayor información:

Fuentes de Financiamientos a Indocal	
Fondo General	150,000,000.00
Fondo por la captaciones directa	125,000,000.00
Total de Presupuesto Aprobado 2020	275,000,000.00



Objetivo del departamento para el 2020

CUMPLIMIENTO Y REPARTE DE DE OBJETIVO			
Formular el Presupuesto de INDOCAL acorde a los lineamientos de DIGEPRES	Entregar de manera oportuna la formulación presupuestaria (Anual)	Documento entregado en la fecha establecida por DIGEPRES	100
Ejecutar el Presupuesto aprobado	% de ejecución de presupuesto (Anual)	Total de presupuesto ejecutado entre total del presupuesto asignado	76.53%
Asegurar el cumplimiento de los requerimientos del sistema Índice de Gestión Presupuestaria	% de cumplimiento del Plan de Gestión Presupuestaria (Trimestral)	Total de actividades ejecutadas entre total de actividades planificadas en el sistema	100

Acciones no concretado para el cierre del año 2020, pero son planes a futuro

- ✓ Garantizar los recursos para la adquisición de los siguientes:
- ✓ Sistema de Información Web para el INDOCAL.
- ✓ Un patrón de mediciones eléctricas
- ✓ Camión grúa con brazos hidráulico
- ✓ Aplicación de la escala salarial aprobado por el Ministerio de Administración Pública a final del año 2019, para garantizar un capital humano calificado.

Departamento de Servicios Generales

Como parte de las actividades propias de este Departamento de Servicios General, le ofrecemos una panorámica de las tareas realizadas en este 2020 durante la gestión de dicho año, la cuales son: garantizar el buen estado de la infraestructura y áreas verdes de nuestra institución, cuidar el buen funcionamiento del mobiliario, suministrar materiales de limpieza, oficina, alimentos y bebidas, transporte, seguridad, mensajería tanto internas como externas.



Producto de la pandemia del Covid-19 reforzamos nuestro plan estratégico, tomando como prioridad la desinfección de toda el área de trabajo en nuestra institución, en busca de garantizar la salud del personal que labora en la misma dentro de nuestro plan están las siguientes medidas:

Servicios De Conserjería Brindados
Asistencia a comité técnico, reuniones, talleres, cursos, charlas y todas las actividades realizadas en este INDOCAL.
Limpieza diaria de las oficinas, salones de reuniones, escalera, pasillos, baños y áreas externas e interna de la Institución.
Preparación y distribución diaria de café a todo los empleados de la Institución.
Soporte en la recepción y distribución diaria de los almuerzos del personal.
Recolección de desecho que se generan diariamente.

Como parte de las medidas de prevención contra contagio por Covid-19, procedimos a cambiar los dispensadores de papel en los baños de este INDOCAL para que, al momento de ser utilizados, el usuario no toque la parte física del mismo, sino, que pueda sacar dicho papel de manera directa.

Con el fin de garantizar el buen estado de la infraestructura física y del mobiliario, higiene en todas las áreas, el suministro de herramientas y materiales de oficina, hemos estado ofreciendo durante el año 2020 los siguientes servicios:

Servicios De Mantenimientos Realizados Durante El Año 2020	
Tipo de servicio	Área
Mantenimiento de aire acondicionado	Todas las unidades, oficinas y áreas comunes.
Mantenimientos de plomería (filtración)	Laboratorios de Mediciones
Arreglo de desagüe, mantenimiento en el área de jardinería, y de la preventivo a la planta eléctrica	Patio de la institución
Cambio de lámpara fluorescente, de compresor y unidad de aire acondicionado.	Despacho General



Arreglo de orinal, de inodoro, cambio accesorios lava manos, de lámparas fluorescentes y de bisagras de puertas.	Baños comunes 1er y 2do nivel
Cambio de lámparas fluorescentes	Comedor
Arreglo de baño y accesorios de lava manos	Comunicaciones
Cambio de lámparas fluorescente	Recepción
Normalización	Cambio de lámparas fluorescentes y cambio de breaker
Reparación de puertas.	Salón de conferencias
Chequeo de escritorio y cambio de lámparas fluorescentes	Evaluación a la conformidad
Transportación	Cambio de lámparas fluorescentes
Arreglo de oficina y cambio de lámparas fluorescentes	Contabilidad
Administrativo	Arreglo de puerta Instalación de boquilla en el baño Arreglo de inodoro
Mantenimiento de pintura	Seguridad Salón de reunión Área Frontal Pasillos 1er nivel Pasillo 2do nivel Salón de conferencias

Servicios de consejería brindados

Asistencia a reuniones realizadas en los salones de la institución, limpieza diaria de las diferentes oficinas de la institución, desinfección general en prevención del covid-19, limpieza diaria de los baños, limpieza de los pasillos, escalera, ventanas, puertas de cristal y áreas externas de la institución, organización de limpieza de los salones de reuniones, preparación y distribución diaria de café a los empleados de la institución, dar soporte en las reuniones y eventos realizados en la institución.

Servicios de mantenimiento realizados

- Revisión y mantenimiento de la planta eléctrica, limpieza de los filtros de aires;



- Mantenimiento y reparación de los baños, reparación y ajuste de puertas en diferentes departamentos;
- Reparaciones eléctricas menores en distintos departamentos, pintura de área de seguridad;
- Arreglo y ajustes inmobiliarios en diferentes oficinas, cambio de breaker en distintas áreas;
- Cambio de plafones en el área de recepción del 2do piso;
- Arreglo del fregadero del comedor, cambio de lámpara y bombillos en distintas áreas, asistencia en rotura de tubos de agua, limpieza y organización con la hidro bomba.

Sección de Almacén y Suministro

Esta Sección se encarga de controlar la recepción, clasificación, acondicionamiento y despacho de materiales y equipos que son adquiridos en este INDOCAL. A su vez en coordinación con la División de Compras y Contrataciones llevar el registro de los materiales y equipos recibidos y despachados en la Institución, realizar inventarios periódicos de materiales en existencia.

A continuación, detalles de las actividades realizadas durante el año 2020:

Enero 2020

	Actividades Realizadas	Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	00
	Por Caja Chica	17
	Fondo Reponible	03
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	47
	Por Solicitud de Compra	00
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	02



	Por Solicitud de Compra	03
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		20

Febrero 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	05
	Por Caja Chica	01
	Fondo Reponible	00
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	33
	Por Solicitud de Compra	01
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	02
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		06

Marzo 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	09
	Por Caja Chica	00
	Fondo Reponible	00
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	31
	Por Solicitud de Compra	06
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	00
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		01
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		01
Entradas Recibidas Conforme		09

Abril 2020



Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	00
	Por Caja Chica	00
	Fondo Reponible	02
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	10
	Por Solicitud de Compra	02
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	00
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		02

Mayo 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	09
	Por Caja Chica	07
	Fondo Reponible	02
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	31
	Por Solicitud de Compra	00
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	03
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		18

Junio 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	04
	Por Caja Chica	05
	Fondo Reponible	03
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	32
	Por Solicitud de Compra	04



Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	01
	Por Solicitud de Compra	09
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		12

Julio 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	06
	Por Caja Chica	04
	Fondo Reponible	02
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	35
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	05
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		12

Agosto 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	04
	Por Caja Chica	06
	Fondo Reponible	05
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	37
	Por Solicitud de Compra	05
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	02
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		01
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		15



Septiembre 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	03
	Por Caja Chica	12
	Fondo Reponible	03
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	53
	Por Solicitud de Compra	00
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	02
	Por Solicitud de Compra	01
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		00
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		16

Octubre 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	06
	Por Caja Chica	23
	Fondo Reponible	05
Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	105
	Por Solicitud de Compra	02
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	00
	Por Solicitud de Compra	00
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		03
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		34

Noviembre 2020

Actividades Realizadas		Cantidades
Entradas de Almacén	Por Solicitudes de Compra	09
	Por Caja Chica	08
	Fondo Reponible	02



Entrega de material Gastable	Existente en el Almacén	80
	Por Solicitud de Compra	06
Salida de Equipos y/o Mobiliarios	Existente en el Almacén	02
	Por Solicitud de Compra	03
Descargo de Equipos y/o Mobiliarios		06
Traslado de Equipos y/o Mobiliarios		00
Entradas Recibidas Conforme		19

Sección Correspondencia y Archivo

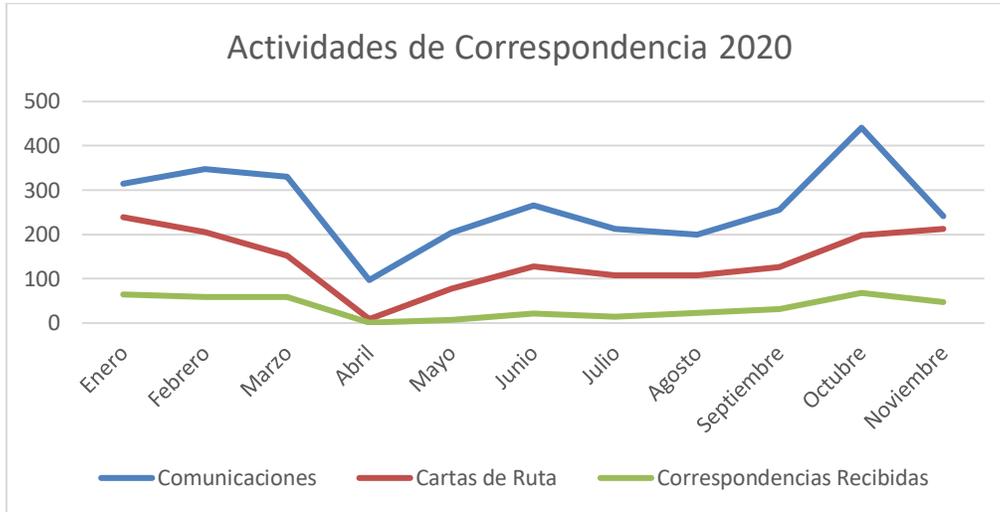
Esta sección interviene en el proceso de trámite de documentos como, distribución de documentos, circulares, boletines, y material gastable. También buscar firmas a todos tipos de documentos que envían a los diferentes departamentos que conforman el INDOCAL. También esta sección recibe las correspondencias externas que llegan destinadas a persona de todos los departamentos del INDOCAL.

Se encarga de recibir, clasificar, desglosar, y Registrar todas las correspondencias y documentos, que entran y salen de la institución, al mismo tiempo se llevan el registro de todos los documentos recibidos y movilizar a los departamentos correspondientes, tener el control de la mensajería y la copiadora. Durante el año 2020 la sección de Correspondencia, trabajó con cuatro mil seiscientos sesenta y ocho (4,668.00) documentos y correspondencias, de empresas públicas, privadas y entidades de servicios y documentos tanto internos como externos, que tienen que ver con la institución, detalles a continuación:

En el área de fotocopidora se hizo la reproducción de cuarenta uno mil cientos veinte y cinco copias (41,125.00) a los distintos departamentos de la institución.

En la encuadernación de normas se encuadernaron 190 normas.





Actividades de correspondencia año 2020

Meses	Com. Externas	Com. Interna	Comunicaciones recibidas	Programa	Cartas de Rutas	Total
Enero	138	177	64	12	239	674.00
Febrero	172	176	59	11	205	623.00
Marzo	198	133	54	11	158	554.00
Abril	90	07	01	0	9	107.00
Mayo	143	61	07	0	77	107.00
Junio	206	60	22	0	128	442.00
Julio	162	50	15	0	107	334.00
Agosto	117	82	23	0	107	226.00
Septiembre	146	109	32	3	127	417.00
Octubre	189	222	68	6	198	683.00
Noviembre	20	221	47	10	213	501.00
Total de meses						Sub- total
Total:						4,668.00

División de transportación



Esta sección está encargada de transportar a los empleados para realizar determinadas funciones de la Institución. Llevar y buscar documentos u objetos de la institución. Esta División está compuesta por doce

A continuación, el desglose de informaciones le estaremos presentando primero al personal que compone esta importante División de Transportación en este INDOCAL.

Personal de la División de Transportación			
Encargado	Secretaria	Choferes	Mensajeros Externos
1	1	9	2

Actividades destacadas durante el año 2020

En el año 2020 con los vehículos de este INDOCAL, realizamos dos operativos de mantenimiento preventivo según programación establecida, a parte que está implementada la modalidad que cada unidad a los **5,000 KM** de recorrido, se le aplica dicho mantenimiento según la necesidad.

En este 2020 tenemos la particularidad de la pandemia, causa por la cual continuamente realizamos el protocolo de desinfección y lavado de nuestras unidades, para evitar la propagación del Covid-19 y salvaguardar la salud de nuestro personal.

Con la finalidad de mantener nuestra flotilla confortable y segura se realizó un levantamiento para determinar las condiciones de la misma y como resultado de este se procedió a la reparación del aire acondicionado de todas las unidades vehiculares de este INDOCAL, en ese mismo orden se le cambiaron las baterías a siete de ellas.

En cuanto a los servicios de programación de trabajo con las áreas técnicas, mensajería y transporte (cartas de ruta), al mes de noviembre hemos alcanzado una



meta de 2,620 Cartas de Rutas en total.

En nuestra institución contamos con un Sistema de Gestión, el cual mantuvimos en lo que nos ocupa como área debidamente actualizado.

Departamento de Servicio al Cliente

El Departamento de Servicios al Cliente se encarga de la coordinación y supervisión de las labores de atención, orientación, tramitación de requerimientos de servicios y la solución eficaz de las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias de clientes sobre los servicios que ofrece al público el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), a través de las diferentes áreas técnicas.

En cumplimiento de los requisitos aplicables a la prestación de nuestros servicios, definidos dentro del alcance de la Certificación de la Norma ISO-9001:2015, la metodología de respuesta a los requerimientos de los clientes y gestión interna de nuestros procesos durante los meses del año 2020,

se ha basado en los procedimientos documentados y aprobados para esta área y en el cumplimiento de los objetivos generales y específicos definidos en la Matriz General de Objetivos.

A continuación, los Objetivos Generales establecidos en el Departamento de Servicio al Cliente:

Objetivos Generales:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes, (Usuarios y partes interesadas).
- Contribuir al mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).



Igualmente, para el logro de estos, fueron definidos objetivos específicos, acordes a cada proceso vinculado al Departamento de Servicio al Cliente, los cuales son periódicamente evaluados para evidenciar el cumplimiento de las metas, los requisitos aplicables y la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran.

En este orden los objetivos específicos establecidos dentro de nuestro Departamento son los siguientes:

Objetivos Específicos:

- Cumplir con los requerimientos del cliente.
- Asegurar que cada Queja, Reclamación, Denuncia y/o Sugerencia sea tramitada a tiempo (interna y externa)

- Cumplir con los requerimientos de la Encuesta de Satisfacción al Cliente según la resolución 03-2019 que ordena la realización de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos

- Mejorar la Gestión Institucional (SGC).
- Lograr la Satisfacción de los Clientes (Usuarios y Partes Interesadas).

Gestión de Respuesta a los Requisitos del Cliente

La Gestión de respuesta a los requisitos de los clientes, usuarios y relacionados, es medida y controlada mensualmente para asegurar que el nivel de cumplimiento se mantenga siempre por encima de la meta establecida y para tomar las acciones que sean necesarias, con miras a mejorar el nivel de cumplimiento de los servicios prestados.

Resumen de Requerimiento de Servicios

Nuestro objetivo específico, se refieren al cumplimiento de los requerimientos del

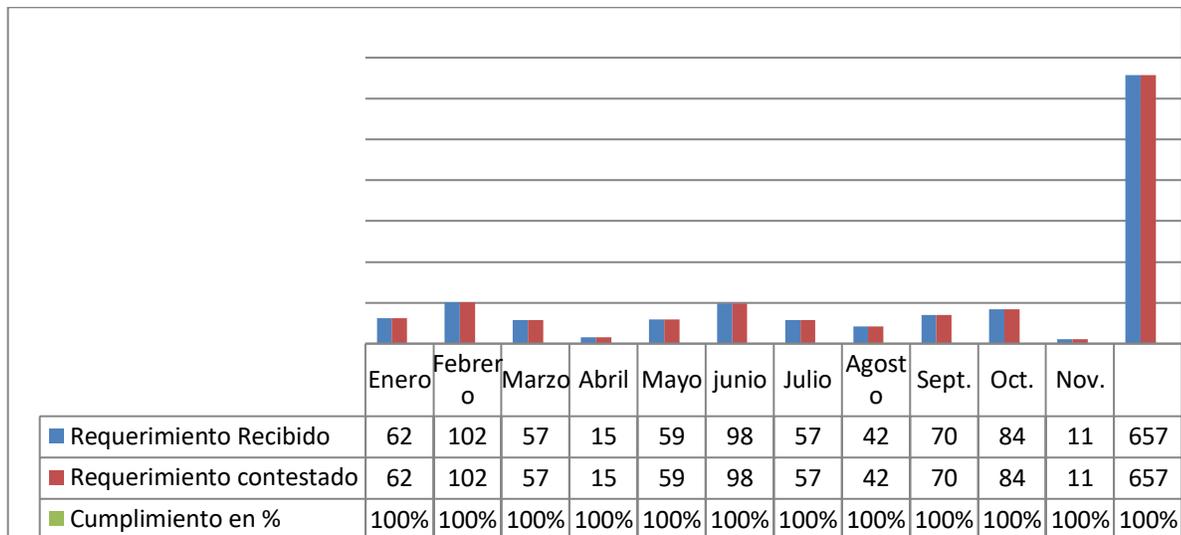


cliente en un 95%, mediante el seguimiento con los requerimientos del cliente, usuarios y relacionados. Durante el año, fueron recibidos y atendidos los requerimientos de servicios tanto internos como externos por las distintas vías de comunicación. A continuación, total de los requerimientos de servicios recibidos de consulta, venta y/o cotización de documentos del Departamento de Orientación y Divulgación, los requerimientos de Desarrollo, Revisión y Adopción de normas de la Dirección de Normalización, los Requerimientos de la Dirección de Evaluación de la Conformidad, la Dirección de Metrología Legal y del área de Coordinación Comercial:

Mes	Cantidad de Requerimientos Recibidos	Cantidad de Requerimientos Contestados	Nivel de cumplimiento en %
Enero	62	62	100%
Febrero	102	102	100%
Marzo	57	57	100%
Abril	15	15	100%
Mayo	59	59	100%
Junio	98	98	100%
Julio	57	57	100%
Agosto	42	42	100%
Septiembre	70	70	100%
Octubre	84	84	100%
Noviembre	11	11	100%
Total	657	657	100%

En el gráfico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad de requerimientos de servicios recibidos y los contestados.





Gestión de Respuesta ante las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias recibidas mediante el Centro de Atención Ciudadana en el Sistema 311

En este sistema se reciben las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias, sobre los servicios que presta la institución, que pueda tener cualquier ciudadano y son recibidas vía la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).

De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias son recibidas del cliente, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es manejado y supervisado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC) para todas las instituciones del Estado.

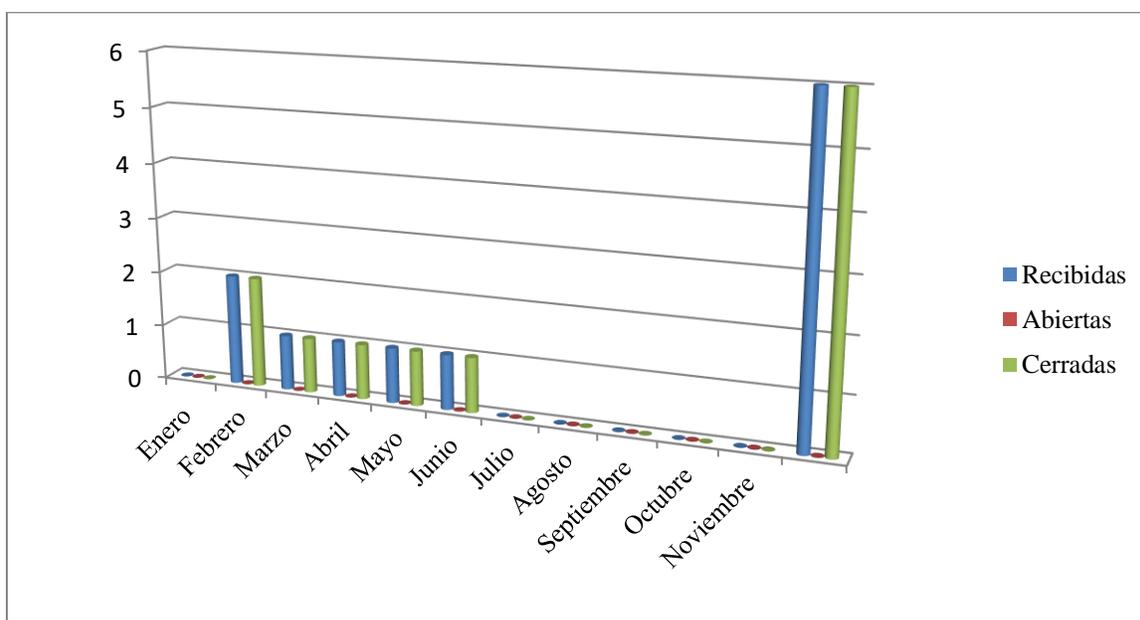
Las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias también son recibidas de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.



Resumen de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias

Mes	Categoría				Estatus	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencia	Abierta	Cerrada
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	02	0	0	02
Marzo	0	0	01	0	0	01
Abril	0	0	01	0	0	01
Mayo	0	0	01	0	0	01
Junio	01	0	01	0	0	02
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0
Noviembre	01	0	0	0	0	01
Total	02	0	06	0	0	08

En el gráfico siguiente se ilustra el resultado por mes de la cantidad de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias recibidas y las contestadas.



Seguimiento a la Satisfacción del Cliente

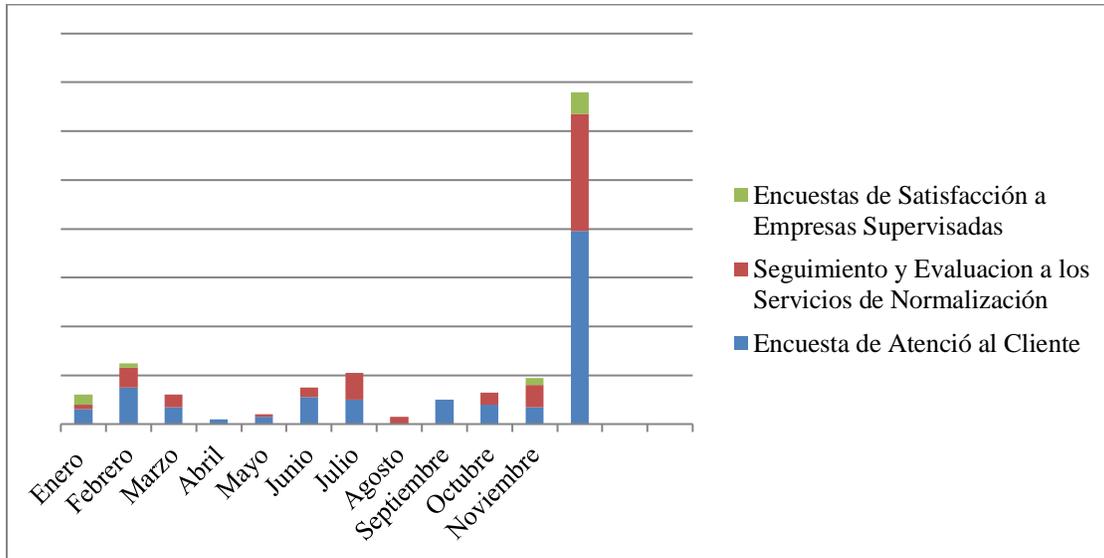
Para el seguimiento a la satisfacción del cliente se realizaron durante el año 2020, Dos tipos de encuestas, las cuales fueron aplicadas a los clientes que visitaron o tuvieron contacto con la Institución solicitando algunos de nuestros servicios, las Encuestas de Satisfacción al Cliente aplicadas a las empresas a



las cuales le hemos ofrecido los servicios de Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización, aplicados a los clientes que adquirieron normas elaboradas por este INDOCAL. Las mismas para saber el grado en que se han cumplido sus requisitos, detalladas a continuación:

Mes	Encuestas de Atención al Cliente	Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización	Encuestas de Satisfacción a Empresas Supervisadas
Enero	06	02	04
Febrero	15	08	02
Marzo	07	05	0
Abril	02	0	0
Mayo	03	01	0
Junio	11	04	0
Julio	10	11	0
Agosto	0	03	0
Septiembre	10	0	0
Octubre	08	05	0
Noviembre	07	09	03
Total	79	48	09

En el gráfico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad de Encuestas de Atención, Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización y Encuestas de Satisfacción a Empresas Supervisadas.



Aseguramiento del Cumplimiento de las Políticas y los Documentos del SGC

En las Auditorías Externa programadas cada año, podemos indicar que fue realizada



una en el mes de agosto 2020, donde No se detectó **No Conformidades** en el Departamento de Servicio al Cliente. De manera, que partiendo de la meta establecida de No más de (02) No Conformidades en Auditoría Interna, el nivel de

cumplimiento es de un 100%, que detallamos a continuación:

Mes	Cantidad de No Conformidades	Nivel de cumplimiento en %
Agosto 2020	0	100%
Total	0	100%

*Cantidad de No Conformidades de la Auditoría Interna realizada en el año 2020.

Departamento Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, tiene como misión o función principal: "Lograr la satisfacción de los usuarios, ofreciendo un servicio confiable en el cumplimiento de los requerimientos, así como garantizar la protección de la información y asegurar el óptimo rendimiento de los recursos informáticos de la institución, orientados a una mejora continua de las tecnologías existentes.

En el Plan Estratégico 2017/2020, y enfocados en el uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el interés de disminuir la brecha digital construyendo una cultura para ampliar el acceso y la inclusión de las TIC en los procesos y actividades que se desarrollan tanto a lo interno como a lo externo del INDOCAL. En esta **memoria** se encuentran plasmadas las diferentes actividades planificadas y ejecutadas por el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación durante el año 2020, según planes de trabajo y tareas extraordinarias como soporte tecnológico del INDOCAL, con el objetivo de realizar las gestiones necesarias para garantizar que la institución se fortalezca a través



de la ejecución de actividades que sirvan de base para el establecimiento de la cultura de calidad en el país y nuestro fortalecimiento y mejoramiento continuo.

Resumen de las actividades más importante en el año 2020 del área de Tecnología de la Información y Comunicación

Durante el año 2020 el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación dio seguimiento continuo al cumplimiento de los procedimientos implementados en nuestro Departamento, manteniendo de esta manera el logro de los objetivos definidos e implementados tanto por el Departamento en sí, como por la Institución según el Plan Estratégico y cumpliendo nuestro compromiso con la Misión, Visión y la

Política de Calidad del INDOCAL

De igual manera se dio seguimiento a las actualizaciones de las aplicaciones que dan soporte a la labor que realiza cada área de nuestra Institución con la finalidad de mantener la estabilidad en el servicio del Dominio INDOCAL.

Desarrollo de Sistemas de Información

Fue implementando un portal transaccional para la venta de las Normas Dominicana (E-Commerce). Las mismas pueden ser descargadas PDF y personalizadas a nombre de quien las adquiere.

Servicios Online



Dando seguimiento al Proyecto Presidencial Gobierno Electrónico, durante el año 2020 y continuando con las mejoras que se han implementado fue puesta en producción la App INDOCAL en la tienda Play Store para el acceso vía móvil de los servicios ofrecidos por la Institución, quedando pendiente agregar nuevas funcionalidades, como el Sistema de Denuncias del INDOCAL, para su funcionamiento en la plataforma App Store.

Se continuó con el mantenimiento y eficientización del proyecto de pago en línea de los servicios que ofrece la Institución, a través del Portal WEB. Esto significa un gran avance para la Institución, tanto a lo interno como a lo externo, ya que facilita enormemente la forma de comercialización de los servicios que ofrecemos. Además, implica un incremento en la fiabilidad y transparencia que reflejamos a lo externo, así como un aumento a la competitividad y calidad de los servicios que son ofertados a la población.

Se mantuvo informado mediante reportar los Servicios ofrecidos en línea mensualmente a requerimiento del Ministerio de la Presidencia, con la finalidad de ser integrados a la Plataforma de República Digital.

Seguridad

Se continuó con el servicio de la plataforma de Microsoft Azure, así como el servicio de Backup de la Información de dicho Servidor, lo cual asegura la continuidad ininterrumpida en las funciones del mismo.

Normativas Nortics

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, conjuntamente con el Departamento de Comunicaciones y la Oficina de Acceso a la Información (OAI), ha dado un seguimiento continuo al cumplimiento de las actividades requeridas para



las Certificaciones TIC. En este año nos Recertificamos en las **Normativas NORTIC A3, (Normativa para la Interoperabilidad entre los Organismo del Gobierno Dominicano).**

NORTIC E1 (Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales) y **NORTIC A2** (Desarrollo y Gestión de los medios WEB del Estado Dominicano), respectivamente. Además, nos certificamos en la Normativa **NORTIC A4.**

Generales:

Como de costumbre, los técnicos del Departamento dieron seguimiento a las tareas cotidianas del Departamento, tales como:

- Soporte técnico a los diferentes Departamentos.

- Instalación y Actualización de Programas Informáticos.

- Renovaciones de las licencias actuales y cotizaciones para adquisición de nuevos licenciamientos.

- Mantenimiento de la red local y el Internet.

- Actualización de los Sistemas de Ingreso y Facturación, tanto de la Institución como de la Regional Santiago. Además, del mantenimiento acostumbrado y el Back up correspondiente a cada uno de los Sistemas y actualizaciones de Antivirus.

- Descarga e instalación de Actualizaciones de Software, Actualizaciones de Seguridad (Windows 7, Windows 10, Windows Server 2008, Exchange Server), Antivirus, etc.

- Resguardo periódico de las informaciones contenidas en los equipos de los usuarios

- Actualización del Inventario de Equipos Informáticos de la Institución.

- **Proyecciones al próximo año (2021)**



Proyecciones para el nuevo año

En el año 2021, el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación continuara con las mejoras en nuestra red interna, asegurar las renovaciones de las licencias adquiridas y las actualizaciones de los sistemas utilizados, así como, las Re-certificaciones de las Normativas **NORTIC**.

Además, tenemos en proyecto iniciar el proceso de Certificación en la Normativa **NORTIC A5** (Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano)

Tenemos en agenda el cambio de la infraestructura Tecnológica de la Institución:

- Cambio del cableado y switch;
- Central telefónica;
- Adquisición de nuevas líneas (internet);
- Sistema Web Administrativo y Financiero;
- Seguir avanzando en el Índice del uso del TICs e Implementación del Gobierno Electrónico;
- Implementación del proyecto BHN Indocal;
- Implementación de proyecto E-comité (Gestión de Comité Técnico de la Dirección de Normalización).

Departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos en el año 2020, continuo con el fortalecimiento de la gestión en la Institución, a fin de contribuir con el logro de los objetivos



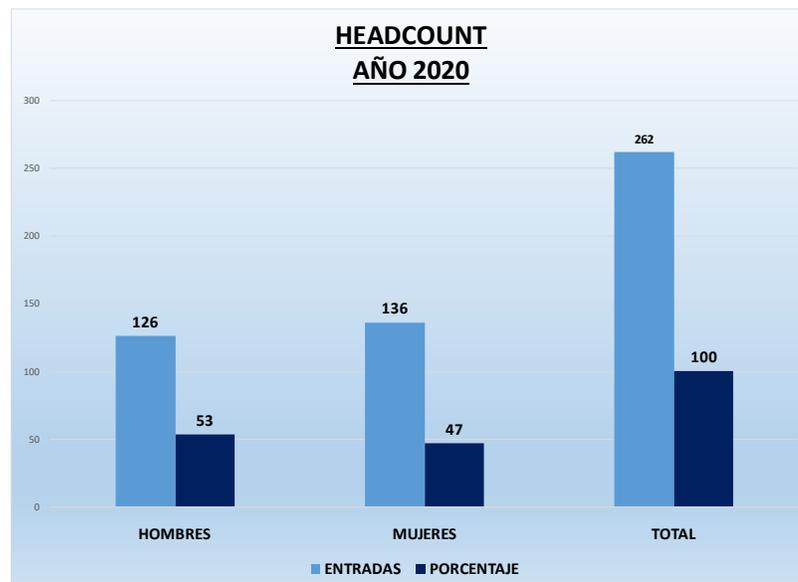
Institucionales.

En esta Memoria se abordan los aspectos relacionados al cumplimiento de los objetivos de este Departamento y a la mejora de procesos.

Presentamos las actividades más relevantes e iniciativas desarrolladas durante el año 2020 de acuerdo a las directrices estratégicas emanadas desde la Dirección General y el Departamento de Recursos Humanos.

Personal INDOCAL por Género

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRES	126	53
MUJERES	136	47
TOTAL	262	100



Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)



El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), es un sistema que se encarga de medir los niveles de desarrollo en la función pública, en términos de eficacia y calidad en los servicios, a través de sus indicadores para el cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública y otras normativas complementarias. Este funciona con un esquema de colores similar al semáforo de tránsito en sus colores rojo, verde y amarillo acorde al estatus en el que se encuentra su indicador a evaluar.

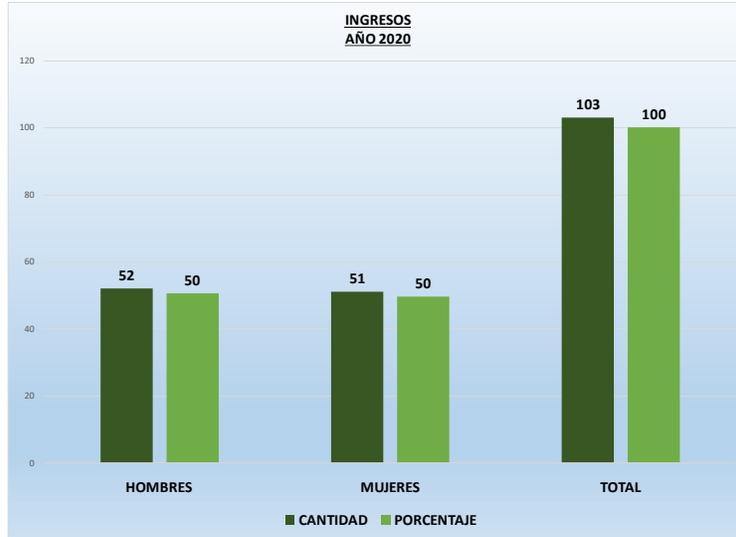
El Instituto Dominicano para la Calidad en el SISMAP actualmente su calificación es de 71.15 puntos, y nuestra visión para el 2021 es incrementar nuestra puntuación al 100 por ciento.

Reclutamiento y Selección

Fueron contratadas personas durante el año 2020, 51 mujeres y 52 hombres representando esto un 50% cada uno respectivamente. El reclutamiento, selección y contratación se realizó, involucrando a los supervisores directos, realizando entrevista basada en las competencias de los perfiles de cada puesto, levantamiento de referencias laborales y depuración.

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRES	52	50
MUJERES	51	50
TOTAL	103	100





Planificación de Recursos Humanos

I. Calendario programación de vacaciones:

El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Programa de vacaciones anual, cuya programación se solicita durante el último trimestre del año a los Directores, Encargados Departamentales, de divisiones y secciones que tienen personal bajo su supervisión, para que coordinen las vacaciones del año siguiente con su personal para el disfrute de las mismas, como estipula la Ley 41-08 de Función Pública en su Reglamento de Relaciones Laborales 523-09 en sus Artículos del 55 al 62.

II. Reportes de Ausencias/ Tardanzas:

El Departamento de Recursos Humanos tiene instalado el Sistema de Ponche, el cual es manejado por la Analista de Registro y Control, la cual le da seguimiento a los reportes de ausencias y tardanzas para el cumplimiento de la jornada de trabajo del personal, establecido en el Reglamento 523-09 en su artículo del 27 al 37.

De igual manera, es enviado el Reporte de ausencias y tardanzas a los Encargados que tienen personal bajo su supervisión para un mejor control de los mismos.



Plan de Capacitación

El Programa de Capacitación se realiza todos los años para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias técnicas y gerenciales del talento humano de la Institución, con el fin de mejorar y fortalecer las competencias gerenciales, técnicas y administrativas del personal, a fin de ofrecerles las herramientas necesarias para lograr un mejor desempeño en las funciones que realiza y a su vez garantizar el buen desempeño institucional.

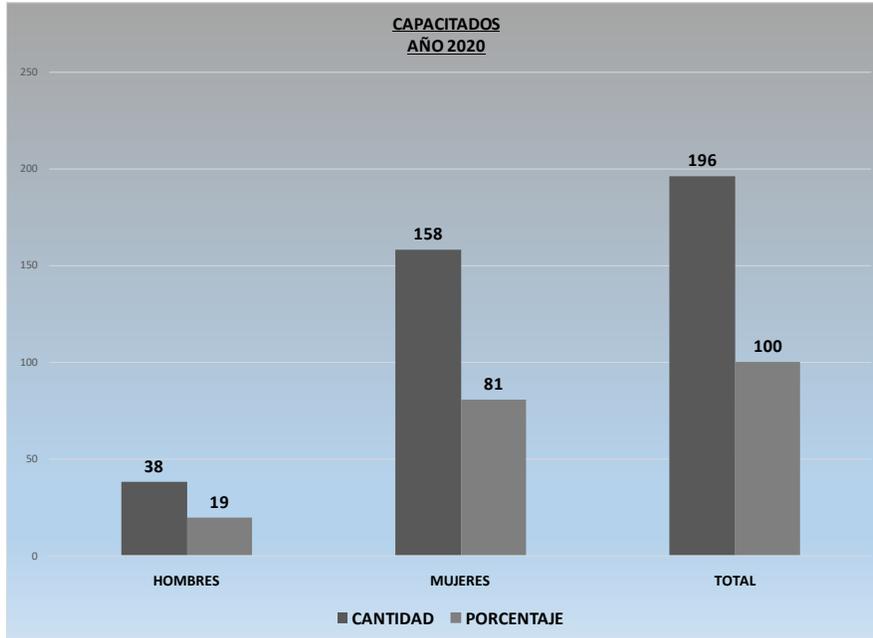
El supervisor directo de cada departamento de la institución, realiza la detección de necesidades de capacitación luego de realizado el proceso de evaluación del desempeño a final de año. Estas necesidades, son priorizadas y colocadas en el Plan de Capacitación colocando por trimestre las capacitaciones que se programaran de acuerdo a esta priorización. Posteriormente se hace la evaluación de la eficacia de las capacitaciones si aplica.

Ejecución de Capacitación año 2020

Durante el año 2020, la ejecución del Plan de Capacitación fue de un 80%. Es importante destacar que este Plan de Capacitación fue revisado producto de la Pandemia del COVID-19 y muchas de las capacitaciones y/o formaciones serán reprogramadas para otras fechas el próximo año 2021.

Fueron impartidas un total de 26 capacitaciones entre charlas y talleres con un total de 373 horas de formación, haciendo un total de unas 1094 Horas Hombre-Mujer y donde participaron, un total de 196 colaboradores de los cuales 38 son hombres representando el 19% y, 158 son mujeres representando el 81% respectivamente.





Estructura de Cargos y Estructura Organizativa

Actualmente el Instituto Dominicano para la Calidad, se encuentra en el proceso de revisión y actualización de la estructura de cargos y estructura organizativa. Su última revisión fue en el año 2018 y aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante la Resolución DJU-RAD-011-2018.

Concursos Públicos

No se realizaron Concursos públicos este año 2020 debido a la situación nacional y mundial de la pandemia por el COVID-19. En el año 2021 continuaremos con la implementación de Concursos, iniciaremos con las áreas técnicas que han solicitado personal.

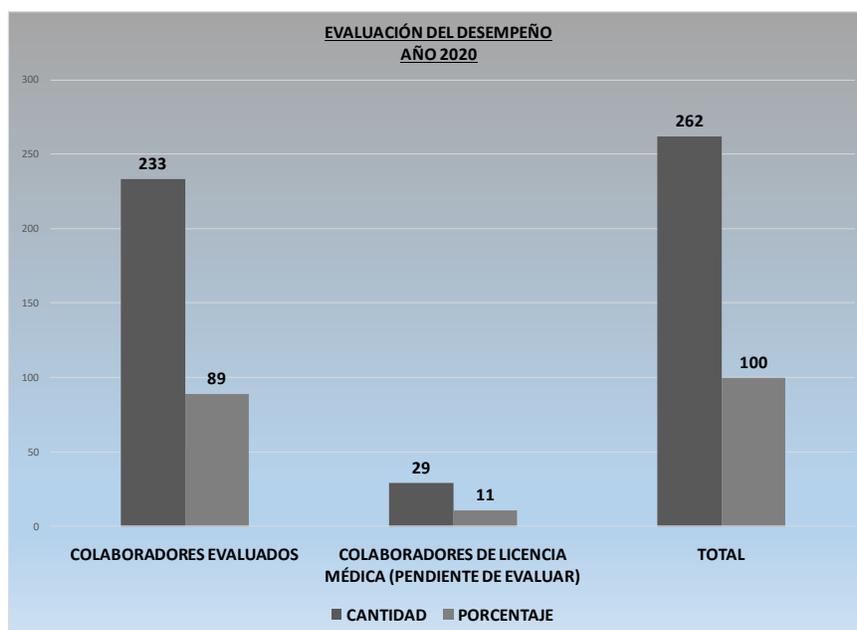
Evaluación de Desempeño

Incorporados a Carrera: el Instituto Dominicano para la Calidad cuenta actualmente



con 61 servidores de Carrera Administrativa.

Por otra parte, y no en menor orden de importancia, presentamos los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño realizado en el mes de noviembre 2020.



Inducción

El departamento de Recursos Humanos cuenta con una política de inducción y elabora un programa de inducción al personal de nuevo ingreso y al personal que es promovido a otra área.

Dentro de este programa de Inducción, se involucra al departamento de Calidad para que imparta la introducción al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), al departamento Jurídico para que pueda ofrecer la Difusión de las Leyes 41-08 de Función Pública y la Ley 166-12 de creación del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) y crea al INDOCAL; y finaliza, con el proceso de inducción al puesto que prepara el supervisor colocando en un formulario controlado por el SGC con todos los procedimientos que debe conocer el empleado para realizar sus funciones y



obtener altos estándares de desempeño.

Programa de Pasantías

En este año el Departamento de Recursos ha recibido solicitudes tanto de colegios como de universidades para la autorización de realizar sus pasantías en la Institución.

En el 2020 participaron un total de 4 pasantes los cuales, finalizaron sus pasantías satisfactoriamente en las siguientes áreas:

- ❖ Área Administrativa y Financiera.
- ❖ Área de Recursos Humanos.
- ❖ Departamento de Contabilidad.
- ❖ Departamento de Compras.

Beneficios Laborales

- I. Cantidad préstamos empleado feliz: 38
- II. Cantidad préstamos Educación y Cultura: 2
- III. Cantidad préstamos Sueldo Más y Otros: 48
- IV. Afiliados al Plan de Servicio Funerario INAVI: 262 colaboradores.

Salud Ocupacional

El Departamento de Recursos Humanos en el año 2020, realizó diversas actividades como operativos al personal, con el objetivo de promover y proteger la salud física y mental del personal de la Institución, las cuales detallaremos a continuación:

Operativos Preventivos de Salud



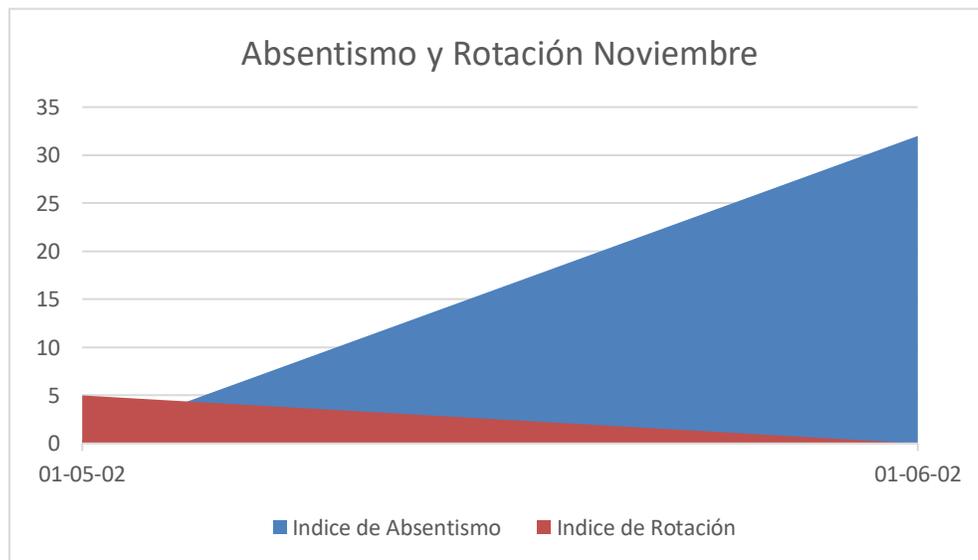
Operativo/Charla/Jornada

Fecha

- ❖ 02 de marzo 2020 Operativo Oftalmológico Óptica Issa
- ❖ 05 de marzo 2020 Charla sobre el Coronavirus
- ❖ 30 de noviembre 2020 Prueba de COVID con MSP

Índice de Absentismo

El índice de Absentismo al finalizar el mes de noviembre fue de 0.4%.
(ver gráfico)



-----Final de la memoria.

